



ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY JUSSIKODILLE

Anitra Ingalsuo

Riikka Saloranta

Opinnäytetyö
Joulukuu 2012
Hoitotyön koulutusohjelma
Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Hoitotyön suuntautumisvaihtoehto

INGALSUO ANITRA & SALORANTA RIIKKA
Asukastyytyväisyyskysely Jussikodille

Opinnäytetyö 64 sivua, joista liitteitä 20 sivua
Joulukuu 2012

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Jussikodin asukkaiden tyytyväisyyttä heille tällä hetkellä tarjottuihin palveluihin. Jussikoti on Tampereella toimiva mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitettu asumisyksikkö, jossa asukkaita on 29. Tavoitteena oli antaa kyselyn perusteella henkilökunnalle tietoa asukkaiden tyytyväisyydestä Jussikodin nykyisiin palveluihin ja sitä kautta mahdollisesti kehittää Jussikodin asukkaille tarjottavia palveluita. Tavoitteena oli myös saada niiden asukkaiden ääni kuuluviin, jotka eivät yleensä aktiivisesti osallistu Jussikodin yhteiseen toimintaan.

Opinnäytetyö oli luonteeltaan kvantitatiivinen. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin strukturoitua kyselylomaketta, joka sisälsi myös avoimia kysymyksiä. Kysymykset olivat lomakkeella teemoittain ja ne liittyivät asumiseen, palveluihin, henkilökuntaan, lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottoon, omaisiin, aktiviteetteihin, sekä yhteisöllisyyteen ja turvallisuuteen. Kysely toteutettiin keväällä 2012 Jussikodilla. Kyselyyn vastasi 23 asukasta, joten vastausprosentiksi muodostui 79. Strukturoitu osio analysoitiin SPSS ohjelmiston avulla. Avoimia vastauksia ei analysoitu laadullisen sisällönanalyysin mukaisesti vastausten vähäisen määrän takia. Avoimet vastaukset on kerrottu tulososiossa.

Tulokset osoittavat, että asukastyytyväisyyskyselyyn osallistuneista vastaajista suurin osa on tyytyväisiä asumiseensa Jussikodissa. Aukkaat olivat tyytyväisiä niin yhteisten tilojen, kuin oman asunnon viihtyvyyteen. Henkilökunnan aukkaat kokivat erittäin ammattitaitoisena ja ystävällisenä, ja myös yhteistyö omahoitajan kanssa koettiin toimivana. Jussikodin järjestämästä ryhmätoiminnasta suosituimmiksi osoittautuivat asukaskokous ja tietokilpailut. Saunomismahdollisuuteen aukkaat olivat erittäin tyytyväisiä. Tulosten perusteella aukkaat kokivat asumisen Jussikodissa pääosin turvalliseksi. Myös yhteishenki koettiin suhteellisen hyvänä. Jussikodin hyvän yhteishengen taustalla saat-
taa juuri olla säännöllinen ryhmätoiminta. Aukkaat toivoivat, että saunavuoroja olisi myös iltaisin ja viikonloppuisin, ja että yhteisten tilojen sisustusta voisi suunnitella yhdessä henkilökunnan kanssa. Pysäköintialueelle toivottiin vieraspaikkoja lisää. Kehittämisehdotus on, että Jussikodin aukkaat ja henkilökunta kävisivät teatterissa tai konsertissa lähitulevaisuudessa.

Asiasanat: tyytyväisyys, mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat, yhteisöllisyys, kvantitatiivinen tutkimus.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Nursing and Health Care
Option of Nursing and Health Care

INGALSUO ANITRA & SALORANTA RIIKKA
Resident Satisfaction Survey to Jussikoti

Bachelor's thesis 64 pages, appendices 20 pages
December 2012

The purpose of this bachelor's thesis was to find out about Jussikoti's residents' satisfaction with the services provided to them. Jussikoti, located in Tampere, is a care home for mental health and drug abuse rehabilitees. With the survey the goal was to give Jussikoti staff information about the residents' satisfaction with their current services, and to allow those residents who don't usually actively take part in Jussikoti's common activities to speak up.

This study was quantitative by nature. Information was gathered with a structured questionnaire. The question form also included open questions. The questions were organized by themes, which were residency, amenities, staff, doctor's and nurse's reception, close relatives, activities, sense of communality and safety.

The results show that most of the residents who participated in the survey were satisfied with their living in Jussikoti. They were satisfied with the comfortability of Jussikoti and their own apartments. The staff was seen as very friendly and well trained. The residents were also content with the co-operation with their personal nurse. The most popular activities organized by the Jussikoti staff were resident meetings and quizzes. The residents were also extremely satisfied with the availability of sauna. Jussikoti's residents think that it is mostly safe to live in Jussikoti. They also think that Jussikoti has a pretty good community spirit.

Key words: satisfaction, mental health rehabilitees, drug abuse rehabilitees, community, quantitative research.

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 TARKOITUS, ONGELMAT JA TAVOITE | 7 |
| 3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT | 8 |
| 3.1 Tukiasuminen | 9 |
| 3.1.1 Yhteisöllisyys | 10 |
| 3.1.2 Turvallisuus | 11 |
| 3.1.3 Yksilövastuinen hoitotyö | 11 |
| 3.2 Palvelut | 12 |
| 3.2.1 Palvelun laatu | 12 |
| 3.2.2 Jussikodin palvelut ja aktiviteetit | 13 |
| 3.3 Mielenterveyskuntoutuja | 14 |
| 3.4 Päihdekuntoutuja | 15 |
| 3.5 Asiakastyytyväisyys | 15 |
| 4 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT | 17 |
| 4.1 Kvantitatiivinen tutkimus | 17 |
| 4.2 Kyselytutkimus | 17 |
| 4.3 Aineiston keruu- ja analyysimenetelmä | 19 |
| 5 TULOKSET | 21 |
| 5.1 Asuminen | 21 |
| 5.2 Palvelut | 21 |
| 5.3 Henkilökunta | 22 |
| 5.4 Lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotto | 23 |
| 5.5 Omaiset | 25 |
| 5.6 Aktiviteetit | 26 |
| 5.7 Yhteisöllisyys ja turvallisuus | 32 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA | 35 |
| 6.1 Eettisyys | 35 |
| 6.2 Luotettavuus | 36 |
| 6.3 Tulosten tarkastelu | 37 |
| 6.4 Jatkotutkimus ja kehittämis ehdotukset | 41 |
| LÄHTEET | 42 |
| LIITTEET | 45 |
| Liite 1. Kyselylomakkeen tema-alueet | 45 |
| Liite 2. Saatekirje | 46 |
| Liite 3. Kyselylomake | 47 |
| Liite 4. Aiheeseen liittyvät tutkimukset | 60 |

1 JOHDANTO

Kunnan tehtävänä on huolehtia mielenterveyspalvelujen järjestämisestä. Palvelut järjestetään niin, että ne palvelevat kunnan asukkaiden tarpeita, ensisijaisesti avopalveluina. Kunnan on myös yhteistyössä sosiaalipalvelujen kanssa järjestettävä mielenterveyden häiriöistä kärsivälle henkilölle kuntoutukseen liittyviä tuki- ja asumispalveluja. (Mielenterveyslaki 1990.) Ei-ympärivuorokautisessa sosiaalihuollon asumispalveluiden piirissä oli vuonna 2010 14 033 asukasta, joista psykiatrian palveluasumisen piirissä 3441 asukasta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011). Päihdehuoltolain keskeisten periaatteiden mukaan päihdehuollon palvelut on järjestettävä niin, että asiakas voi oma-aloitteisesti hakeutua hoidon piiriin, ja hänen itsenäisyytensä tuetaan. Palveluja annettaessa ongelmakäyttäjää on autettava tarvittaessa ratkaisemaan myös työhön, toimeentuloon ja asumiseen liittyviä ongelmia. (Päihdehuoltolaki 1986.) Laadukkaan ja ihmisarvoisen asumisen kriteerit mielenterveys tai päihdekuntoutujalla eivät eroa muun väestön kriteereistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 25). Jotta palveluorganisaatiot saavat kattavan käsityksen asiakkaidensa mielipiteistä, tarvitaan jatkuvaa seurantaasiakkaiden tyytyväisyyttä koskien. Seuranta tapahtuu suoran palautteen ja tutkimusten kautta. (Ylikoski 2001, 155.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Jussikodin asukkaiden tyytyväisyyttä heille tällä hetkellä tarjottuihin palveluihin. Jussikoti on Tampereella toimiva mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitettu asumisyksikkö, joka aloitti toimintansa vuonna 1991. Se koostuu 29 palveluasunnosta. Palveluiden tämänhetkinen tuottaja on Coronaria Hoitoketju Oy, joka on suurimpia terveys- ja hyvinvointipalvelujen tuottajia Suomessa. Tampereen kaupunki tilaa palvelut ja päihde- ja mielenterveyspalveluiden asiakasohjausyksikkö Loisto osoittaa asiakkaat. (Jussikoti 2012, 7-9.) Jussikodin asiakaskunta on muuttunut vuosien varrella. Aikaisemmin Jussikoti oli ikäihmisten asumispalveluyksikkö, mutta nykyiset asukkaat ovat pääasiassa mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, jotka eivät pärjää ilman apua kotona. Asukkaat ovat noin 30–90-vuotiaita, ja asukassuhteet ovat pääasiassa pitkiä. Tarvittaessa Jussikodista voi siirtyä tehostetumman palvelun asumisyksikköön. Jussikodin tavoitteena on tukea asukkaiden itsenäistä asumista sekä tarjota mahdollisuutta henkilökunnan apuun. Jussikodilla huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet ja palvelut tuotetaan asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Asukkailta ei edellytetä ehdotonta päihhteettömyyttä, koska useat asukkaista ovat joutuneet asunnottomuu-

den kierteeseen päihteiden käytön vuoksi. (Mäkelä 2011.) Coronarian toimintaperiaatteissa korostetaan asiakkaiden tarpeiden mukaista toimintaa ja asiakkaiden kunnioittamista yksilöinä eli asiakaslähtöisyyttä. Coronarian henkilökunta haluaa hyödyntää asiakkaiden omia voimavaroja ja vahvistaa asiakkaiden omatoimisuutta. (Jussikoti 2012, 5.) Asiakaslähtöisyys vaatii asiakkaiden toiveiden, tarpeiden ja odotusten selvittämistä (Laaksonen, Niskanen, Ollila & Risku 2005, 25). Coronaria Hoitoketju Oy toteutti oman asukastyytyväisyyskyselyn Jussikodilla alkuvuodesta 2012.

Jussikodin palveluvastaava toivoi asukastyytyväisyyskyselyä opinnäytetyönä. Kiinnostuimme asukastyytyväisyyskyselyn tekemisestä, koska mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tyytyväisyys omaan asumiseensa ja saamiinsa palveluihin herätti mielenkiintomme. Lisäksi pidämme asiakaslähtöisyyttä hoitotyössä tärkeänä. Työn kautta tuleva tieto on syventänyt ammatillista osaamistamme ja tätä tietoa voimme hyödyntää sairaanhoitajina mielenterveys- ja päihdehoitotyössä. Asukastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen antoi meille mahdollisuuden kohdata asukkaat heidän omassa ympäristössään ja päästä konkreettisesti selvittämään heidän tyytyväisyyttään asumiseensa. Yhteistyö työelämätahon kanssa oli luontevaa, ja tunsimme, että Jussikodin henkilökunta osoitti luottamusta meihin asukastyytyväisyyskyselyn suunnittelussa ja toteutuksessa.

2 TARKOITUS, ONGELMAT JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Jussikodin asukkaiden tyytyväisyyttä tämänhetkisiin palveluihin.

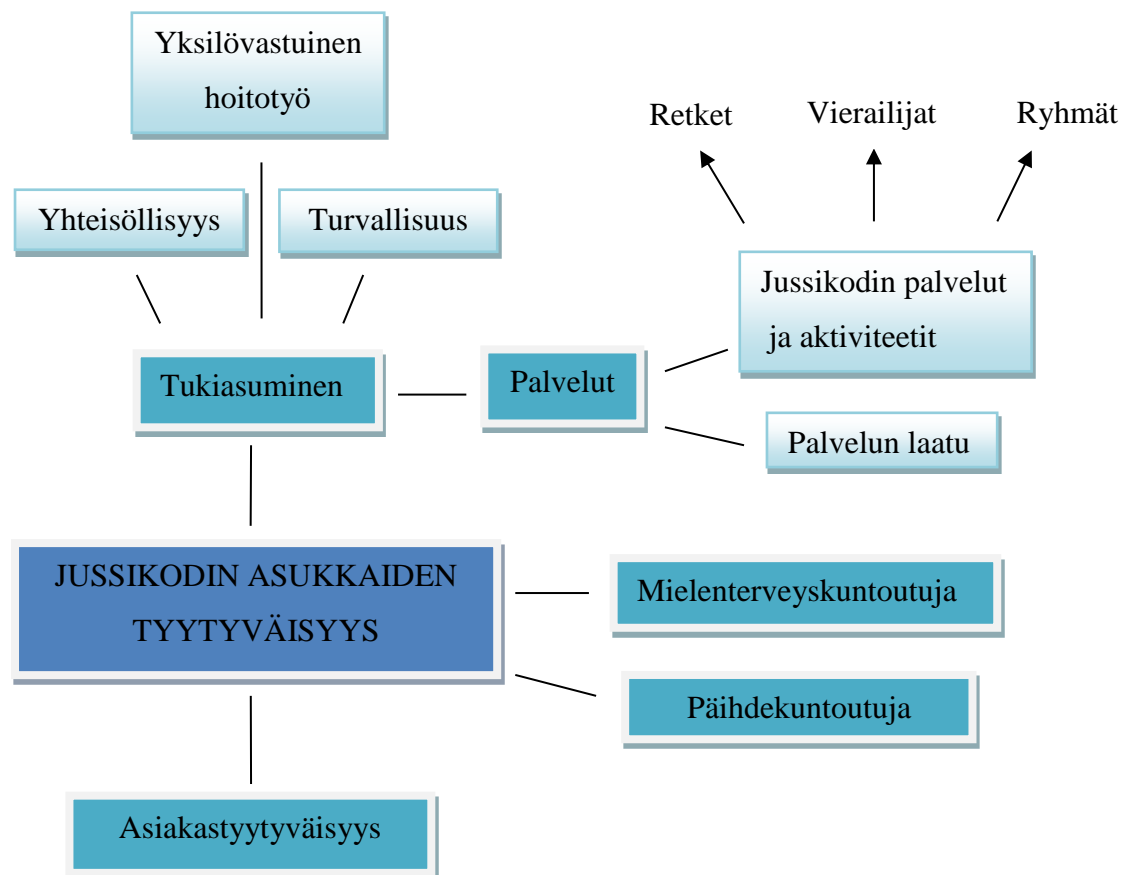
Opinnäytetyön ongelmat:

1. Millaisina Jussikodin asukkaat kokevat heille tällä hetkellä tarjotut palvelut?
2. Miten Jussikodin palveluita voisi parantaa asukkaiden mielestä?

Opinnäytetyön tavoitteena oli antaa kyselyn perusteella henkilökunnalle tietoa asukkaiden tyytyväisyydestä Jussikodin nykyisiin palveluihin ja sitä kautta mahdollisesti kehittää Jussikodin asukkaille tarjottavia palveluita. Tavoitteena oli myös saada niiden asukkaiden ääni kuuluviin, jotka eivät yleensä aktiivisesti osallistu Jussikodin yhteiseen toimintaan.

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Teoreettisten lähtökohtien yläkäsitteet ovat tukiasuminen, palvelut, mielenterveyskuntoutuja, päihdekuntoutuja ja asiakastyytyväisyys. Nämä käsitteet on määritelty opinnäytetyön ongelmien perusteella ja niistä johdettiin lisää käsitteitä, jotka muodostivat opinnäytetyön teoreettisen taustan.



KUVIO 1. Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

3.1 Tukiasuminen

Asumisen palvelukokonaisuus luokitellaan kolmeen eri ryhmään, joita ovat tukiasuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tukiasumisella tarkoitetaan sellaista asumisen muotoa, jossa kuntoutuja asuu joko yksityisasunnossaan tai kunnan järjestämässä tuetussa asumisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 18.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa (2007) määritellään tuettu asuminen sellaiseksi, joka tarjoaa kuntoutujalle tukea ja ohjausta itsenäiseen asumiseen, ja jossa asuminen on väliaikaista. Tuettuun asumiseen sisältyy kuntoutus, jonka tavoitteena on antaa kuntoutujalle valmiuksia toimia normaalielämässä itsenäisesti. Palvelujen järjestämisestä huolehtivat muun muassa sairaanhoitaja, sosiaalihojaaja, mielenterveys- ja päihdehoitotyöhön suuntautunut lähihoitaja sekä tarvittaessa lääkäri. Palvelut järjestetään kuntoutujan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti läheisessä yhteistyössä sosiaalitoimen, Kelan tai muiden erilaisten järjestöjen kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 19.)

Tavoitteena mielenterveyskuntoutujan asumispalveluja järjestettäessä on kuntoutujan toimintakyvyn ylläpitäminen ja/tai sen parantaminen. Pelkästään viihtyisä asuinympäristö ei ole kuntoutumisen kannalta riittävä. Se vaatii lisäksi kuntouttavia ja asumista tukevia palveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 23-24.)

Laadukkaan ja ihmisarvoisen asumisen kriteerit mielenterveyskuntoutujalla eivät eroa muun väestön asumisen kriteereistä. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut mielenterveyskuntoutujien asumis- ja kuntoutuspalveluita koskevan kehittämissuosituksen. Sen tarkoituksena on osoittaa vähimmäispuitteet ihmisarvoiselle asumiselle. Asumisyksikön tulee olla kodinomainen ja soveltua myös pitkäaikaiseen asumiseen. Jokaisella kuntoutujalla tulisi olla oma, vähintään 15 m² kokoinen huone, joka sisältää henkilökohittaiset saniteetti- ja keittotilat. Uusia asumispalveluyksiköitä rakennettaessa kuntoutujalla huoneen koon on oltava vähintään 20 m². Asumisyksiköstä tulee olla hyvät kulkuyhteydet erilaisiin palveluihin, kuten terveydenhuoltoon ja kauppaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 25.)

3.1.1 Yhteisöllisyys

Yhteisöä käytetään yleisesti ja epätarkasti yleisnimityksenä ryhmämuodostelmista. Yhteisöjä voidaan luokitella niiden vuorovaikutuksen luonteen ja tavoitteiden mukaan, kuten esimerkiksi hoitoyhteisöt. Yhteisö tarjoaa yksilölle turvaa ryhmän muodossa. Ryhmän avulla ihminen voi hahmottaa todellisuutta ja ympäristöään toisella tavalla. Yhteisö on ihmisten suhteiden muodostama kokonaisuus eli sosiaalinen järjestelmä. (Parviainen & Pelkonen 1998, 40.) Yhteisöllisyys on sosiaalista pääomaa, eli aineeton hyödyke, jota yksittäinen ihminen ei voi omistaa. Ihmisryhmä, yhteisö, kansa tai kansojen yhtenäiskulttuuri voi toimia sosiaalisen pääoman pohjana. (Hyypä 2005, 19.) Lindforsin (2007) mukaan tutkijoilla on erimielisyyksiä siitä onko ”sosiaalinen pääoma” kollektiivinen vai yksilöllinen ominaisuus (Lindfors 2007, 18). Yhteisöllinen hoito ja kuntoutus ovat kehittyneet sekä psykiatrisessa hoidossa että erilaisten riippuvuuksien kuntoutuksessa. Yhteisöllisen hoidon juuret ovat kaukana historiassa keskiajalla. (Ruisniemi 2006, 32.)

Ihmisten välisten sosiaalisten verkostojen ja ihmissuhteiden vaikutus terveyteen on tunnettu pitkään. Tutkimus väestöjen kulttuurisidonnaisen yhteisöllisyyden terveysvaikutuksista on ollut kuitenkin vähäistä ja epäjärjestelmällistä, mikä johtuu sosiaalisen pääoman määrittelemisen vaikeudesta. Antropologian, sosiologian, filosofian, lääketieteen ja psykologian tutkimukset viittaavat siihen, että yhteisöllisyydellä olisi terveyteen positiivinen vaikutus. (Lindfors 2007, 22.)

Kansainvälisesti terapeuttisen yhteisöhoidon edelläkävijöitä ovat olleet muun muassa Maxwell Jones, Bertram Mandelbrote ja Tom Main (Paget & Shah 2006, 25). Suomessa yhteisöllisyyden terveysvaikutuksia ovat tutkineet muun muassa Markku Hyypä ja Esko Kumpusalo. He ovat kirjoittaneet aiheesta katsaukset (Kumpusalo 1991; Hyypä 2004). Kumpusalon mukaan yhteisöllisillä interventioilla on terveyttä ja terveyskäyttämistä parantavia vaikutuksia. Muun muassa luottamuksellinen ystäväverkosto ja yhdistystoiminta liittyivät merkittävästi terveyteen riippumatta tavanomaisista terveyden haattatekijöistä ja kieliryhmistä. (Lindfors 2007, 22.)

Tarkasteltaessa ihmistä eri näkökulmista keskeistä on tarkastelun laajuus ja moniulotteisuus. Potilaan tai asiakkaan auttaminen tapahtuu aina suhteessa hänen omaan elämäntilanteeseensa. Eheä, eli holistinen auttaminen edellyttää ihmisen kokonaisuuden huomi-

oimista. Ihminen on aina yhtä aikaa kehollinen ja psyykkis-henkinen olento, sen hetkessä elämäntilanteessaan ja – ympäristössään. Autettavan elämäntilanteeseen katsotaan kuuluvaksi ympäristö, sen ilmapiiri, vuorovaikutussuhteet sekä yhteistyösuhde työntekijän kanssa. Hoitoyhteisön ilmapiiri vaikuttaa asiakkaiden kokemukseen omasta ihmisarvostaan ja merkityksestään. (Parviainen & Pelkonen 1998, 40.)

3.1.2 Turvallisuus

Turvallisuuden on katsottu liittyvän lähes kaikkeen, mitä ihminen voi pitää uhkana tulevaisuudelleen: sodan mahdollisuudesta terveyteen, paloturvallisuuteen ja taloudellisiin ongelmiin. Turvattomuudesta voi sanoa, että se on sidoksissa tilaan ja aikaan, ja sillä on tietyt kuviot ja rytmit. Se on kokemus ja tunne. Myös elämäkokemukset muuttavat ihmisen suhtautumista siihen, joko lisäämällä turvattomuutta tai vapauttamalla pelosta. (Koskela 2009, 103.)

Henkilökohtainen turvattomuus on sidoksissa yksilön elämänpolkuun. Henkilökohtaisinaan tunne ei ole kuitenkaan puhtaasti yksilön, vaan siihen vaikuttavat aina kytkökset, joilla yksilö on yhteisössä ja yhteiskunnassa kiinni. (Koskela 2009, 105.) Hoitoyhteisön turvallisuutta voidaan lisätä yhteisöllisyyden avulla. Näin kaikilla yhteisön jäsenillä on kokemus, että yhdessä tekemällä autetaan yhteisön kaikkia jäseniä omassa kuntoutumisessaan. (Holmberg, Hirschovits, Kylmänen & Agge 2008, 112.)

3.1.3 Yksilövastuinen hoitotyö

Yksilövastuisen hoitotyön käsitettä käytetään puhuttaessa hoitotyön työnjakomallista, jossa tarkastellaan tiettyjä omahoitajan tehtäviksi sovittuja työalueita potilaan tai asiakkaan hoidossa. Yksilövastuinen hoitotyö viittaa myös hoitofilosofiaan, jossa korostetaan hoidon periaatteita ja laatuvaatimuksia. Nämä voivat toteutua hoitosuhdetyöskentelyssä, ja potilaan tai asiakkaan, sekä hoitajan vuorovaikutuksen sisällössä. Yksilövastuisessa hoitotyössä korostuu etenkin yksilöllisyyden periaate. Hoitotyön työnjakomallina korostetaan omahoitajan tehtäväksi sovittuja erilaisia työn alueita, joiden toteuttamisesta tietty hoitaja vastaa tietyn potilaan tai asiakkaan kohdalla. Yksilövastuisen hoitotyön vastakohtana voidaan pitää tehtäväkeskeistä työnjakomallia. (Munnukka & Aalto 2002, 24.)

Hjerppen (2008) tutkimuksen mukaan yksilövastuisten hoitotyön toteutumista edistävät myönteinen kokemus ja palaute, riittävät resurssit, esimiehen taito johtaa ja tukea, sitoutuneisuus hoitotyöhön, myönteinen asenne, kollegiaalisuus sekä ammattitaitoinen henkilöstö. (Hjerppe 2008, 24-54.)

3.2 Palvelut

Palveluita voidaan ostaa tai myydä, ne voivat olla aineettomia tai tavaraan liittyviä. Palveluita tarjoavat niin vähittäiskaupat kuin terveydenhuoltoala. Palveluista saatu hyöty on sitä, että joku tekee jotakin asiakkaan puolesta. Se voi olla erilaisia tekoja tai toimintaa, jotka luovat asiakkaalle aineetonta hyötyä. (Ylikoski 2001, 17-20.) Jotta asiakkaan palveluista saama hyöty olisi mahdollisimman suuri, edellyttää se asiakkaan osallistumista palvelun tuottamiseen. Näin asiakas voi itse kertoa millaista palvelua hän on vailla. (Ylikoski 2001, 25.)

Ylikosken (2001) teoksessa palvelut luokitellaan heterogeenisiksi. Tällä tarkoitetaan palvelun vaihtelevuutta, joka on mahdollista etenkin silloin jos palvelun tuotosta vastaa ihminen. Terveystenhoitopalveluissa heterogeenisyys on välttämätöntä, jotta palvelut olisivat yksilöllisiä ja asiakaslähtöisiä. Tyytyväisyys tai tyytymättömyys tarjottuun palveluun muodostuu odotuksia ja kokemuksia vertailemalla. (Ylikoski 2001, 109.)

3.2.1 Palvelun laatu

Asiakkaan voi olla vaikea objektiivisesti arvioida palvelun merkitystä itselleen. Palvelun hakemiseen liittyy asiakkaan kannalta ennakkoimattomia riskejä. Palveluille on ominaista, että ne tuotetaan asiakkaan ja palveluntuottajan henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa. Asiakas osallistuu palveluntuotantoon käyttäjänä ja vaikuttaa omalla toiminnallaan siihen millaiseksi palvelukokemus muodostuu. (Nuutinen 2008, 15.)

Se kuinka hyvin tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja kuinka hyvin asiakkaan tarpeet tulevat tyydytettyä määrittelee laadun (Ylikoski 2001, 118). Pohjan palvelun arvioinnille luo palveluntarjoajan ja vastaanottajan vuorovaikutuksen toimivuus (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44-45). Palvelun laadun arviointi tapahtuu

asiakkaan toimesta. Hänen odotuksensa palvelun laadusta muokkaantuu monesta eri osatekijästä. Näitä ovat muun muassa palvelun hinta, aikaisemmat kokemukset ja asiakkaan palveluntarve. (Ylikoski 2001, 123-124.) Laadun arviointi koostuu muun muassa luotettavuudesta, pätevyydestä, saavutettavuudesta, kohteliaisuudesta, turvallisuudesta, palveluympäristöstä ja asiakkaan ymmärtämisestä (Ylikoski 2001, 127-129).

Prosessien muodostaman palvelukokonaisuuden aikana asiakas saa kokemuksen saamastaan palvelusta sekä siitä missä määrin palvelu on vastannut hänen tarpeitaan. Asiakkaan mielikuva palvelutilanteesta syntyy kaikissa kohtaamistilanteissa ja kuva toiminnasta muodostuu paljolti asiakkaan käsityksestä hänen asioitaan hoitavista henkilöistä. (Nuutinen 2008, 16.)

3.2.2 Jussikodin palvelut ja aktiviteetit

Jussikodissa on yhteensä 29 asuntoa, jotka ovat kooltaan 24,5 m². Jokaiseen asuntoon kuuluu oma keittiö, wc ja suihku. Yhteisistä tiloista löytyy sauna, pyykkitupa sekä oleskelutilat. Asukkaat saavat sisustaa asuntonsa omilla tavaroillaan. Henkilökunta on paikalla arkisin klo 7.30-17.00, sekä lauantaisin klo 7.30-14.00. Arkisin työvuorossa on kolme lähihoitajaa ja palveluvastaava. Lauantaisin työvuorossa on kaksi työntekijää. Sairaanhoidaja käy kahden viikon välein ja tarvittaessa useamminkin. Helmikuusta 2012 lähtien sairaanhoidajan käynnit ovat muuttuneet niin, että hän on koko päivän yksikössä ottamassa asukkaita vastaan sekä jakamassa informaatiota. Tavoitteena tälle toiminnalle on madaltaa asukkaiden kynnystä käyttää sairaanhoidajan palveluita. (Mäkelä 2011.)

Asukkaat ostavat itse lämpimän ruoan Tampereen ateristiasta. Hoitohenkilökunta tekee aamu- ja iltapalaostokset tarpeen mukaan asukkaan puolesta. Kaikilla Jussikodin asukkailla on apteekkisopimus ja apteekista tilatut lääkkeet kuljetetaan Jussikotiin kerran viikossa. Asiointikäynneillä ollaan tarvittaessa asukkaan mukana. Asukkailla on vuokrasuhde Kotilinnasäätiöön, joka on kiinteistön omistaja. Siivous- ja pyykinpesupalveluista he maksavat Coronaria Oy:lle. Coronaria tuottaa asukkaiden saamat palvelut. Siivous- ja pyykinpesupaketin ottaminen on vapaaehtoista. Kaikki asukkaat maksavat Tampereen kaupungille palvelumaksua, joka on 105€ kuukaudessa. (Mäkelä 2011.)

Jussikodilla on joka maanantai asukaskokous, jossa käsitellään yhteisiä asioita. Asukaskokous sisältää usein myös virkistystuokion tai ulkopuolisia vierailijoita, kuten esimerkiksi diakoni, luennoitsija tai kiinteistön omistaja. Torstaisin on ryhmätoimintaa, jonka ohjelmassa vuorottelevat kädentaidot, kognitiiviset taidot, liikunta ja ruoan laitto. Omaistenilta on kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useamminkin. Omaisiin Jussikodin henkilökunta on yhteydessä säännöllisesti asukkaiden vointiin liittyvissä asioissa. (Mäkelä 2012.)

3.3 Mielenterveyskuntoutuja

Kuntoutuminen on kuntoutuksen tavoite. Kuntoutus voidaan määritellä ihmisen ja hänen ympäristönsä muutosprosessiksi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Kuntoutus on monialaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä toimintaa, jonka tavoitteena on auttaa kuntoutujaa elämäntilanteensa hallitsemisessa. (Kuntoutusselonteko 2002.) Kuntoutuksen tehtävänä on jonkun sairauden tai vamman aiheuttamien ongelmien ratkaisu, haittojen minimointi sekä toimintakyvyn parantaminen (Koskisu 2004, 11).

Mielenterveystyössä on tyypillisesti diagnoosilähtöinen kuntoutusnäkökulma ja puhutaan sairauden, esimerkiksi masennuksen tai skitsofrenian kuntoutuksesta. Tällöin puhutaan psykiatrisesta kuntoutuksesta, eli toiminnasta, jossa palvelujen tarpeen perustana on psykiatrinen diagnoosi tai selkeästi psyykkisestä sairaudesta johtuva haitta tai toimintakyvyn aleneminen. Kuntoutuksella voidaan tarkoittaa hyvin laajaa toimintaa, joka vaikuttaa sekä yksilöön että hänen ympäristöönsä. Mielenterveyskuntoutuksessa yritetään tällöin kartoittaa mahdollisia ongelmia kuten sairauden oireilusta johtuvaa toimintakyvyn vajavuutta tai hallinnan puutetta. (Koskisu 2004, 11.)

Mielenterveyskuntoutuksen keskeisiä käsitteitä Koskisuun (2004, 13-22) mukaan ovat: elämänhallinta, elämänprojektit; joilla tarkoitetaan yksilön omaa elämää koskevia suunnitelmia, yhteisön jäsenyys, suunnitelmallisuus, monialaisuus; jolla tarkoitetaan sitä ettei yksi tieteenala tai ammatti edusta koko kuntoutuksen kenttää, sekä yhteistyösuhde ja kuntoutujan asiantuntijuus.

3.4 Päihdekuntoutuja

Päihdepalvelujen laatusuositus linjaa kuntalaisten oikeuden tasokkaaseen ja tarpeidenmukaiseen kuntoutukseen asuinpaikasta riippumatta (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 15). Päihdekuntoutukseen sisältyy hoidon lisäksi muun muassa kuntoutujan asuminen, toimeentulon, sosiaalisen tuen ja koulutuksen huomioiminen. Tavoitteena on kuntoutujan päihteiden käytöstä aiheutuneiden haittojen lievittäminen, toimintakyvyn ja elinolojen heikkenemisen estäminen sekä sosiaalisen, psyykkisen ja fyysisen tilanteen kohentaminen. Kuntoutuksen tulee perustua asiakkaan tilanteen arviointiin ja asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtyyn hoitosuunnitelmaan. (Päihdepalvelujen laatusuositukset 2002, 50-51.)

Päihderiippuvuus ei kosketa vain päihteiden käyttäjää vaan myös hänen läheisiään ja ympäristöään. Monille päihdekuntoutujille tosiasioiden myöntäminen on ensimmäinen askel kohti vastuunottamista omasta itsestään, elämästään ja teoistaan. Sen myötä kuntoutujat saattavat tuntea syyllisyyttä jo tehdyistä tai tekemättömistä asioista. Keskeistä päihdekuntoutujan hoidossa on oppia tekemään ero häpeän ja syyllisyyden tunteiden välille. Päihdekuntoutuminen ei ole lyhyt prosessi. Se vaatii jatkuvaa ylläpitoa, pitkäjänteisyyttä ja elämäntapamuutoksen. (Maakorpi 2007, 12-13.)

3.5 Asiakastyytyväisyys

”Jotta tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi” (Ylikoski 2001, 149). Pelkkä tieto ei kuitenkaan riitä takaamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä, tarvitaan myös toimintaa. Asiakkaiden tyytyväisyyden seurannan tulisi olla jatkuvaa tietojen keräämistä ja niiden hyväksikäyttöä toimintaa kehitettäessä. Palvelun laatu on kytköksissä asiakkaiden tyytyväisyyden parantamiseen, johon vaikuttaa myös asiakkaiden yksilöllisyys. (Ylikoski 2001, 149.) Jotta palveluorganisaatiot saavat kattavan käsityksen asiakkaidensa mielipiteistä, tarvitaan jatkuvaa seurantaasiakkaiden tyytyväisyyttä koskien. Seuranta voi tapahtua niin suoran palautteen kuin tutkimusten kautta. (Ylikoski 2001, 155.)

”Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan, miten toimenpiteet vaikuttavat” (Ylikoski 2001, 156). Tavoitteet asiakastyytyväisyystutkimuksissa koostuvat keskeisten tyytyväisyyteen liittyvien tekijöiden selvittämisestä ja mittaamisesta sekä uusien toimintojen tuottamisesta ja niiden kehittymisen seurannasta. Asiakkaan tyytyväisyyden takaamiseksi on ensin otettava selvää, mitkä tekijät palvelua tarjoavassa organisaatiossa ovat niitä tärkeimpiä tyytyväisyyteen vaikuttavia. (Ylikoski 2001, 156-158.)

4 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa vastataan kysymyksiin kuinka moni tai miten usein. Tutkimuksen tulokseen eivät vaikuta tutkijan omat asenteet tai mielipiteet. Toisin sanoen tutkimustulos on silloin objektiivinen. Tietoa käsitellään numeroin ja tulokset esitetään numeerisesti. (Vilkkä 2007, 13-14.) Tavoitteena on saada sellaista tietoa, joka on luotettavaa ja yleistettävää (Kananen 2011, 18).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmiä ovat strukturoidut tai avoimet kysymykset. Kysymysten laadinnassa, tiedonkeruussa sekä analysoinnissa on noudatettava tieteellisen tutkimuksen sääntöjä. (Kananen 2011, 19-20.)

Koska opinnäytetyön tarkoituksena oli mitata Jussikodin asukkaiden tyytyväisyyttä heille tarjottuihin palveluihin strukturoidun kyselylomakkeen avulla, valitsimme kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän. Koska opinnäytetyön ongelmat eivät olleet laajat, soveltui informoitu lomakehaastattelu tarkoitukseemme. Informoitu kysely on postikyselyn ja henkilökohtaisen haastattelun välimuoto (Heikkilä 2004, 18). Informoidusta kyselystä puhutaan, kun tekijät kohtaavat vastaajat prosessin aikana (Vilkkä 2007, 29). Tällöin haastattelija vie tai noutaa kyselylomakkeet ja tarvittaessa osallistuu kyselyn toteutukseen (Heikkilä 2004, 18).

4.2 Kyselytutkimus

Tietoa ihmisten mielipiteistä, arvoista ja asenteista sekä toiminnasta saadaan kyselytutkimuksen avulla. Tutkimuksen tekijä esittää kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä tai haastattelemalla. Englanninkielinen sana *survey* tarkoittaa sekä kysely- että haastattelututkimusta, sanalle ei kuitenkaan ole vakiintunutta suomennosta. Kyselytutkimuksella voidaan tarkoittaa sekä kyselyä että haastattelua. (Vehkalahti 2008, 11-12.)

Kyselytutkimusten etuna pidetään sitä, että niiden avulla voidaan kysyä monia asioita lyhyessä ajassa, sekä pystytään keräämään laaja tutkimusaineisto. Tämä edellyttää lo-

makkeen huolellista suunnittelua. Kyselytutkimuksella on myös heikkouksia. Useimpien aineistoa saatetaan pitää pinnallisena. Postitse lähetetyssä kyselyssä ei ole myöskään mahdollista varmistua siitä ovatko vastaajat vastanneet rehellisesti ja huolellisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193-195.)

Operationalisoinnissa hahmotellaan ja määritellään työssä käytettävät käsitteet yleisellä tasolla, jonka jälkeen käsitteet jaetaan osiin, joista ne johdetaan kysymyksiksi kyselylomakkeelle (Vilka 2007, 38). Kyselylomakkeen avulla saadaan määrällinen käsitys mitatusta asiasta. Se takaa myös kysymysten yhdenlaisen kysymisen. (Ylikoski 2001, 160.) Kyselyyn otetaan vain sellaisia kysymyksiä, jotka ovat tärkeitä tutkimusongelmaan vastatessa (Kananen 2008, 15).

Aloitimme kyselylomakkeen tekemisen lähtökohtana toimeksiantajalta saadut tiedot ja asiat, joihin he haluavat vastauksia. Opinnäytetyön ongelmia muodostui kaksi. Ongelmissa haettiin vastauksia asukkaiden tyytyväisyyteen koskien Jussikodissa tällä hetkellä tarjottuja palveluita, sekä siihen miten palveluita voisi parantaa asukkaiden mielestä. Tämän jälkeen kokosimme viitekehyksen, jonka yläkäsitteistä muodostimme kysymysteemat (liite 1). Kyselylomakkeen kysymykset on johdettu opinnäytetyön teoreettisesta lähtökohdasta. Teimme kyselylomakkeen (liite 2) Adobe InDesign taitto-ohjelmalla ja muutimme sen kyselyn jälkeen Word-muotoon tämän opinnäytetyön liitteeksi.

Laaditut kysymykset voivat olla avoimia tai strukturoituja. Kysymysten tulisi olla hyvin rajattuja. Näin on mahdollisuus saada sellaisia vastauksia, joista on hyötyä tutkimusongelman käsittelyssä. Erilaisia strukturoituja kysymyksiä ovat esimerkiksi vaihtoehtokysymykset ja asteikkokysymykset. Kysymysten tulee olla yleiskieltä, jotta jokainen vastaaja ymmärtää kysymyksen samoin tavoin. Tutkimuksen laatu ja luotettavuus ovat riippuvaisia kysymyksistä. (Kananen 2008, 25-26.) Avoimet kysymykset antavat vastaajille mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin (Hirsjärvi ym. 2009, 201). Avovastauksista voidaan myös tutkimuksen kannalta saada tärkeää tietoa, joka voisi muuten jäädä saamatta (Vehkalahti 2008, 25).

Kysymysten teemoja voivat olla palveluiden käyttöön, kokonaistyytyväisyyteen ja perusominaisuuksiin liittyvät kysymykset. Usein asiakastyytyväisyyskyselyissä suurin osa kysymyksistä on strukturoitu, koska se helpottaa tietojen analysointia.

Kyselylomakkeen lopussa olevat muutamat avoimet kysymykset ovat myös tavallisia. Jotta kysely antaisi luotettavan vastauksen, tulee vastaajien tietää mihin he ovat vastaamassa. (Ylikoski 2001, 161-164.)

4.3 Aineiston keruu- ja analyysimenetelmä

Aineiston keruu tapahtui strukturoidulla kyselylomakkeella (liite 2), jossa oli myös avoimia kysymyksiä. Kysely toteutettiin Jussikodin 29 asukkaalle, jotka muodostivat perusjoukon. Käytimme kokonaisotantaa, joka tarkoittaa sitä, että koko perusjoukko oli mukana kyselyssä. Kokonaisotantaa käytetään yleisimmin kun perusjoukkoon kuuluvia on alle sata (Vilka 2007, 52). Kyselyyn vastanneita oli 23 Jussikodin 29:sta asukkaasta.

Toteutimme kyselylomakkeen pilotoinnin sekä varsinaisen kyselyn suunnitellun aikataulun mukaisesti. Pilotoinnin perusteella kyselylomake toimi hyvin. Asukas, joka osallistui pilotointiin, täytti lomakkeen itse. Ohjasimme häntä jonkin verran esimerkiksi siirtymään seuraavaan kysymykseen. Lopuksi tarkistimme, että kaikkiin kysymyksiin oli vastattu. Pyysimme asukkaalta palautetta lomakkeen selkeydestä ja kysymysten ymmärrettävyydestä. Hän kehui lomaketta ja sanoi että kysymykset ovat "kivoja". Lomakkeeseen ei tehty muutoksia pilotoinnin jälkeen.

Varsinaisen kyselyn toteutimme kahtena eri päivänä Jussikodilla. Aukkaat vastasivat kyselyyn meidän läsnä ollessamme, jokainen omassa asunnossaan. Osa kyselyyn vastanneista täytti lomakkeen itse, kun taas suurin osa vastaajista tarvitsi apua kyselylomakkeen täyttämässä, siinä tapauksessa me luimme apua tarvitseville kysymykset ääneen ja ympyröimme sen vastausvaihtoehdon, jonka asukas ilmaisi. Eli niin sanotusti "haastattelimme" osalta kyselylomakkeen. Haastattelu vähentää väärinkäsitysten mahdollisuutta ja lisää vastausten tarkkuutta (Heikkilä 2004, 20).

Kyselylomakkeen kohdassa Jussikodin tarjoamat palvelut olimme laittaneet ohjeeksi, että mikäli asukkaalla ei kyseistä palvelua ole, voi hän jättää vastaamatta kysymykseen. Suullisesti annoimme kuitenkin kaikille vastaajille ohjeeksi, että asukas voi vastata, en osaa sanoa, jos hänellä ei ole kyseistä palvelua. Kyselyn jälkeen tarkistimme aina, että jokaiseen kysymykseen oli vastattu. Apua tarvitsevien kanssa avoimiin kysymyksiin kirjoitimme vastaukset sanatarkasti, sen mukaan mitä asukas sanoi, ja luimme vastauk-

sen ääneen, jotta se vastaisi asukkaan omaa mielipidettä. Tällainen toteutustapa oli välttämätön ottaen huomioon Jussikodin asukaskunnan. Aasukkaat tulevat eri lähtökohdista ja eroavat psyykkiseltä ja fyysiseltä toimintakyvyltään paljon toisistaan.

Aineisto analysoitiin SPSS ohjelmiston avulla. SPSS on laajalti tutkimuksissa apuna käytetty ohjelma. Sen avulla voidaan suorittaa tutkimusaineistolle tilastollisia analyyseja ja tuottaa julkaisukelpoisia graafisia esityksiä. (Rasi, Lepola, Muhli & Kanninen 2006, 3.) Heti aineiston saatuaamme analysoimme vastaukset kvantitatiivisella menetelmällä. Vastaukset siirsimme SPSS-ohjelman havaintomatriisiin, ja tarkistimme siirretyt vastaukset kahteen kertaan luotettavuuden lisäämiseksi. Kyselyn tulokset tässä opinnäytetyössä esitetään frekvenssijakaumina, koska kyselyyn osallistuva perusjoukko oli pieni. Frekvenssijakaumat kuvaavat lukumääriä (Vehkalahti 2008, 53).

Jussikodin asukkaita on 29, joista kyselyyn osallistui 23. Yksi Jussikodin asukkaista ei halunnut vastata kyselyyn, yhtä emme tavoittaneet ja neljä asukkaista ei voinut osallistua kyselyyn terveydellisistä syistä. Kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat jokaiseen lomakkeen strukturoiduista kysymyksistä. Strukturoituja kysymyksiä oli yhteensä 43. Kysymykset olivat lomakkeella teemoittain. Kyselylomakkeen teemat liittyivät asumiseen, palveluihin, henkilökuntaan, lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottoon, omaisiin, aktiviteetteihin sekä yhteisöllisyyteen ja turvallisuuteen. Strukturoidut kysymykset oli esitetty tyytyväisyyttä kuvaavina väittäminä, joihin vastaajat vastasivat viisiportaisella Likert-asteikolla mielipidettään parhaiten kuvaavalla numerolla.

Tulososiossa olemme yhdistäneet Likert-asteikon täysin *samaa mieltä* ja *jokseenkin samaa mieltä*, sekä *jokseenkin eri mieltä* ja *täysin eri mieltä* vastaukset. *En osaa sanoa* vastauksia ei ole raportoitu tulososiossa erikseen vaan ne tulevat ilmi vastausten erotuksena. Osaan tuloksista olemme liittäneet kuvion havainnollistamaan tuloksia yksityiskohtaisemmin. Näin lukija saa selkeämmän käsityksen siitä, kuinka vastaukset ovat jakautuneet. Kysymysteemasta aktiviteetit laitoimme kuvion jokaisesta kysymyskohdasta, koska ajattelimme näiden vastausten erityisesti kiinnostavan Jussikodin henkilökuntaa. Jokaisen kysymysteeman lopussa oli joko yksi tai useampi avoin kysymys, jossa vastaajalla oli mahdollisuus esittää parannusehdotuksia tai kertoa lisää omasta mielipiteestään kysyttyyn asiaan liittyen. Avoimiin kysymyksiin vastauksia tuli keskimäärin 3-8. Avoimia vastauksia ei ole analysoitu laadullisen sisällönanalyysin mukaisesti vastausten vähäisen määrän takia. Esitämme kaikki avoimet vastaukset tulososiossa.

5 TULOKSET

5.1 Asuminen

Asumisesta kysyttiin yhteisten tilojen viihtyisyydestä, tyytyväisyydestä omaan asuntoon, sekä oman asunnon viihtyisyydestä. Lähes kaikki (n=19) vastaajat olivat tyytyväisiä Jussikodin yhteisten tilojen viihtyvyyteen, kaksi vastaajista oli tyytymättömiä. Lähes kaikki (n=19) vastaajat olivat tyytyväisiä myös nykyiseen asuntoonsa. Tyytymättömiä oli vastaajista neljä. Oman asuntonsa viihtyisäksi koki suurin osa (n=18) vastaajista. Kolme vastaajaa ei pitänyt omaa asuntoaan viihtyisenä.

Avoimeen kysymykseen siitä mitä muuta haluaisi sanoa liittyen asumiseen, vastattiin että vaimo puuttuu, wc koettiin liian ahtaana, koska sinne ei mahdu apuvälineiden kanssa, uunia ja parempaa sisustusta kaivattiin. Yhdessä vastauksessa todettiin, että on kiva asua yksin. Kehittämisehdotuksena mainittiin, että yhteisten tilojen viihtyisyyttä voisivat asukkaat ja henkilökunta suunnitella yhdessä.

Kiva asua yksin.

Huonosti sisustettu, ei uunia

5.2 Palvelut

Palveluihin liittyen kysyttiin tyytyväisyyttä ruokapalveluun, siivouspalveluun, pyykinpesupalveluun sekä avun saantiin raha-asioiden hoidossa ja asiointikäynneissä. Lähes kaikki (n=19) vastaajat olivat tyytyväisiä ruokapalveluun. Yksi vastaajista oli tähän tyytymätön. Siivouspalveluun oltiin pääosin tyytyväisiä (n=16). Tyytymättömiä oli kaksi vastaajaa. Suurin osa (n=16) vastaajista oli tyytyväisiä pyykinpesupalveluun. Yksi vastaaja oli tyytymätön tähän. Saamaansa apuun raha-asioiden hoidossa tyytyväisiä oli noin kolmannes (n=8) vastaajista. Tyytymättömiä oli vastaajista lähes neljännes (n=6). Lähes puolet (n=10) vastaajista oli tyytyväisiä saamaansa apuun asiointikäynneillä. Tyytymättömiä oli kaksi vastaajaa.

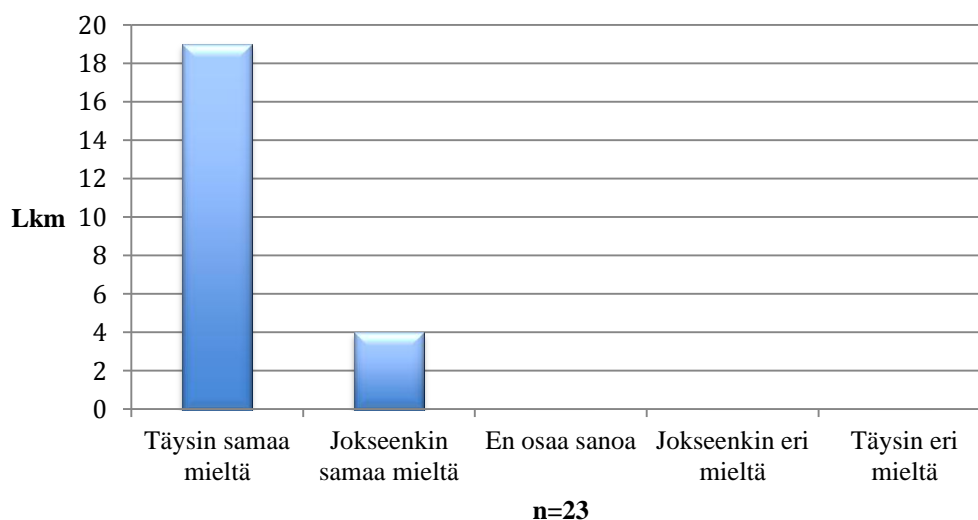
Avoimessa kysymyksessä koskien palveluita pyydettiin kehittämisehdotuksia, mikäli ei ole tyytyväinen johonkin palveluun. Vastauksissa toivottiin toimivampaa yhteistyösuhdetta edunvalvojan ja henkilökohtaisen avustajan kanssa. Kaksi vastaajaa selvensi hoitavansa raha-asiansa itse ja yksi vastasi, että edunvalvoja hoitaa raha-asiat. Myös lisää rahaa toivottiin, ja yhdessä vastauksessa ruokaa pidettiin huonona.

Rahaa enempi

Huonoa ruokaa

5.3 Henkilökunta

Henkilökuntaan liittyen kysyttiin tyytyväisyyttä Jussikodin nykyiseen henkilökuntaan, onko henkilökunta ystävällistä, ammattitaitoista, helposti lähestyttävää, ja saako henkilökunnalta apua aina tarvittaessa. Kaikki vastaajat (n=23) olivat tyytyväisiä Jussikodin nykyiseen henkilökuntaan (kuvio 2.)



KUVIO 2. Tyytyväisyys Jussikodin nykyiseen henkilökuntaan

Kaikkien vastaajien (n=23) mielestä henkilökunta oli ystävällistä, ammattitaitoista, helposti lähestyttävää ja henkilökunnalta sai apua aina tarvittaessa.

Avoimeen kysymykseen tyytyväisyydestä henkilökuntaan vastattiin, että toisinaan koe-tusta kiireestä huolimatta apua sai aina tarvittaessa, ja tarvittavat asiat tulivat aina hoide-tuksi. Henkilökuntaa kuvailtiin ihanaksi, ystävälliseksi ja kiitettävän arvosanan arvoisik-

si. Vastaajat tunsivat tulleen hyvin hoidetuksi ja henkilökunta on asukkaiden mielestä luonut sellaisen ilmapiirin, jossa voi olla kuin yhtä suurta perhettä.

Hienosti pärjätty

Kyllä ne mun mielestä tekee ihan mitä ne ehtii

Omahoitajasta kysyttiin tyytyväisyyttä yhteistyöhön hänen kanssaan ja onko tapaamisia omahoitajan kanssa riittävästi. Lähes kaikki (n=20) vastaajat olivat tyytyväisiä yhteistyöhön omahoitajansa kanssa, vain yksi vastaaja ei ollut tyytyväinen. Suurin osa (n=18) koki, että tapaamisia omahoitajan kanssa on riittävästi. Tyytymättömiä oli vastaajista kolme.

Avoimeen kysymykseen tyytyväisyydestä omahoitajaan yksi vastaajista vastasi, ettei tiedä kuka omahoitaja on. Muut kuvailivat omahoitajaa asiansa osaavaksi kuten muutkin hoitajat, nuoreksi, innostuneeksi ja mukavaksi ihmiseksi.

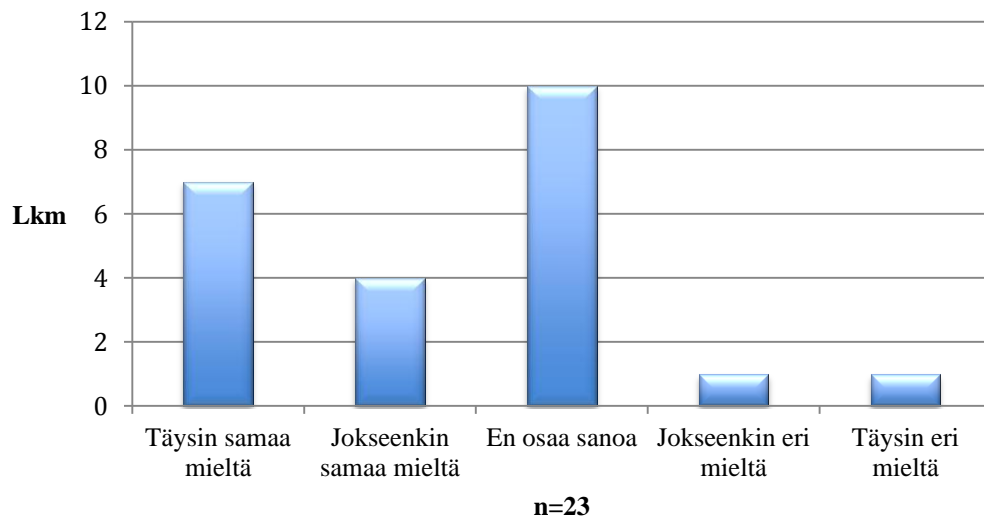
Ei mitään negatiivista sanottavaa. Nuori reipas likka

Omahoitaja systeemi pelaa hyvin. Joskus on liian kiire

5.4 Lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotto

Lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottoon liittyen kysyttiin tyytyväisyyttä lääkärin palveluun, pääseekö lääkärin vastaanotolle aina tarvittaessa, ja tyytyväisyyttä sairaanhoitajan palveluun. Hieman yli puolet (n=13) vastaajista oli tyytyväisiä lääkärin palveluihin. Tyytymättömiä oli neljä vastaajaa. Tyytyväisiä siihen, kuinka hyvin lääkärin vastaanotolle pääsee aina tarvittaessa, oli vastaajista suurin osa (n=17). Tyytymättömiä vastaajia oli kolme.

Tyytyväisiä sairaanhoitajan palveluihin oli vastaajista noin puolet (n=11). Tyytymättömiä oli vastaajista kaksi (kuvio 3.)



KUVIO 3. Tyytyväisyys sairaanhoitajan palveluihin

Avoimeen kysymykseen lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotosta vastattiin, että se on välttämätön pakko ja palvelu toimii, kun sairaanhoitaja käy Jussikodilla. Yhdellä vastaajalla ei ollut tietoa siitä, että sairaanhoitaja käy Jussikodilla ja lääkäriin pääseminen koettiin nykyään hankalampana kuin ennen.

Ei ole täällä sairaanhoitajapalvelua. Lääkəriin ei tahdo päästä, ennen oli hienosti hoidettu

Se toimii kun sairaanhoitaja käy Jussikodilla

Lähes kaikki (n=21) vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, miten heidän terveydestään ja hyvinvoinnistaan huolehditaan Jussikodilla. Myös pääosa (n=20) vastaajista oli tyytyväisiä siihen, miten Jussikodin henkilökunta tukee asukkaiden omaa kuntoutumista. Vain yksi vastaaja oli tyytymätön.

Avoimeen kysymykseen liittyen terveyteen, hyvinvointiin ja kuntoutumiseen vastattiin, että Jussikodilla kyllä huolehditaan, mutta lääkäriin ei pääse. Ulkoiluseuraa oli tarjolla tarvittaessa.

Pihalle saattaja löytyy aina jos haluan ja jaksan lähteä

5.5 Omaiset

Omaisiin liittyen kysyttiin tyytyväisyyttä henkilökunnan ja omaisten väliseen yhteistyöhön, omaisten iltojen määrään ja sitä kuinka hyvin omaiset huomioidaan Jussikodin toiminnassa. Suurin osa (n=15) vastaajista oli tyytyväisiä Jussikodin henkilökunnan ja omaisten väliseen yhteistyöhön, vastaajista yksi oli tyytymätön. Suurimman osan (n=16) mielestä omaisten iltoja on riittävästi, kun niitä on kaksi kertaa vuodessa, tähän tyytymättömiä oli vastaajista kolme. Suurin osa (n=17) vastaajista oli myös tyytyväisiä siihen miten omaiset huomioidaan Jussikodin toiminnassa. Vain yksi vastaaja oli tähän tyytymätön.

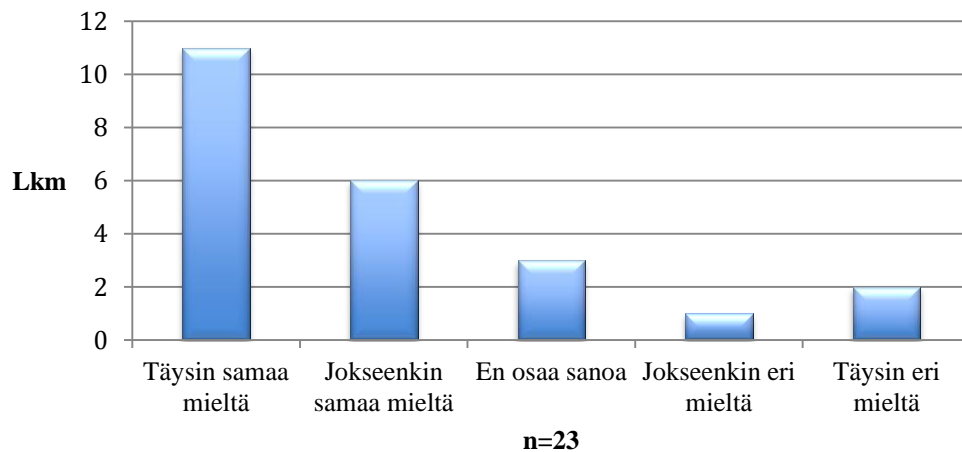
Avoimeen kysymykseen koskien omaisten huomioimista vastattiin, että autopaikkoja ei ole tarpeeksi läheisille. Kahdessa vastauksista yhteistyössä koettiin olevan ongelmaa omaisesta johtuen. Yhdessä vastauksessa omaisten iltoja toivottiin lisää.

Yhteistyössä pikkusen ongelmaa johtuen tyttärestäni. Omaisten iltoja on liian vähän. Niitä saisi olla joka toinen kuukausi.

5.6 Aktiviteetit

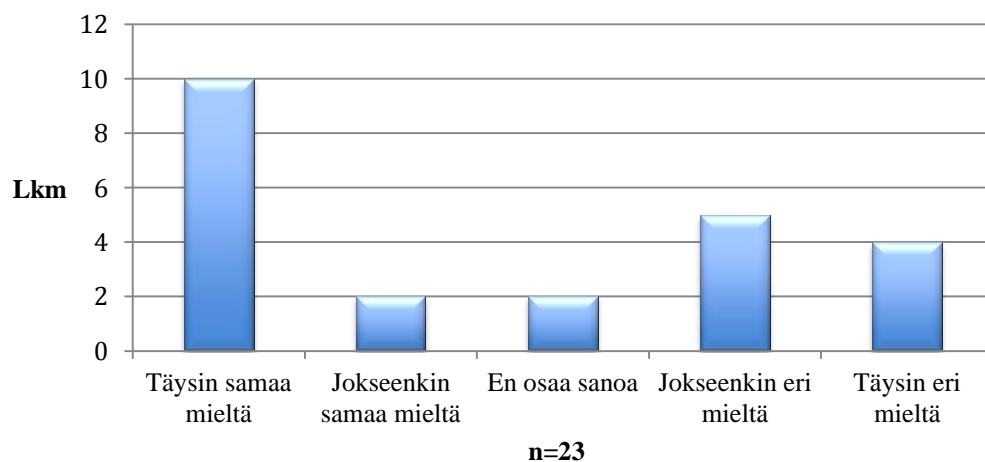
Aktiviteeteista kysyttiin tyytyväisyyttä nykyiseen ryhmätoimintaan yleisesti ja sitä kuinka mielellään vastaaja osallistuu erilaisiin ryhmiin.

Tyytyväisiä nykyiseen ryhmätoimintaan oli suurin osa (n=17) vastaajista, tyytymättömiä oli vastaajista kolme (kuvio 4.)



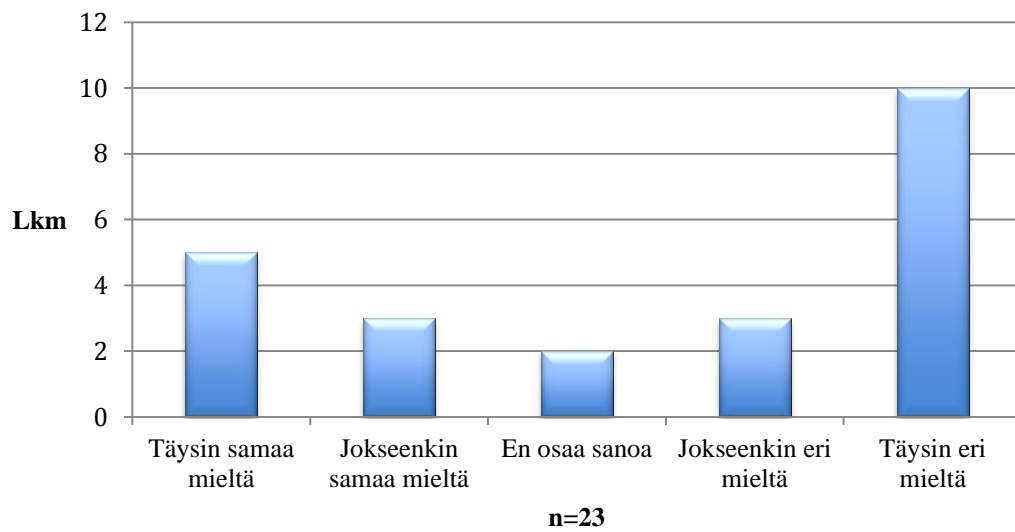
KUVIO 4. Tyytyväisyys tähänhetkiseen ryhmätoimintaan yleisesti

Noin puolet (n=12) vastasi osallistuvansa mielellään asukaskokoukseen. Hieman alle puolet (n=9) vastaajista ei osallistunut mielellään (kuvio 5.)



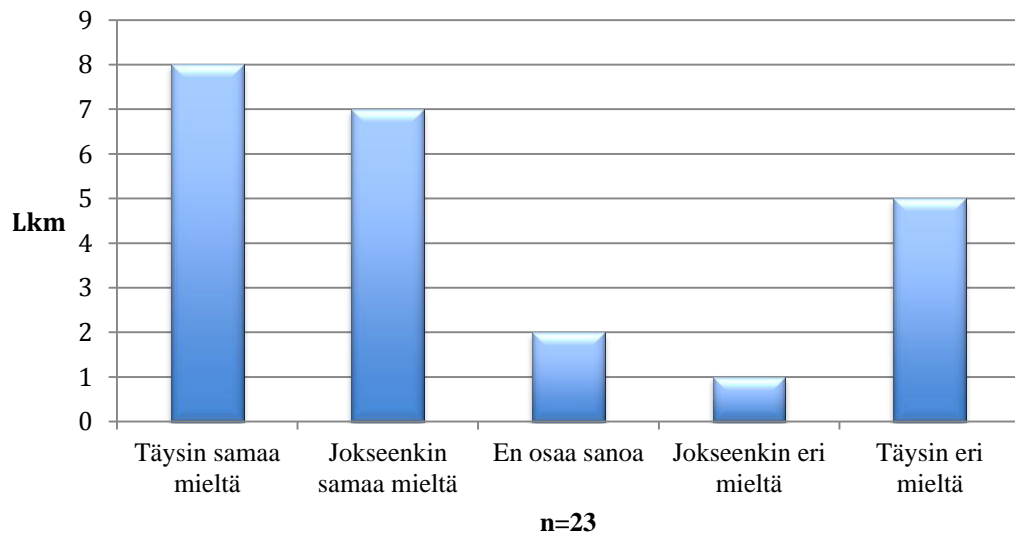
KUVIO 5. Tyytyväisyys asukaskokoukseen

Reilu kolmasosa ($n=8$) vastaajista vastasi osallistuvansa mielellään bingoon. Suurin osa ($n=13$) ei osallistu mielellään bingoon (kuvio 6.)



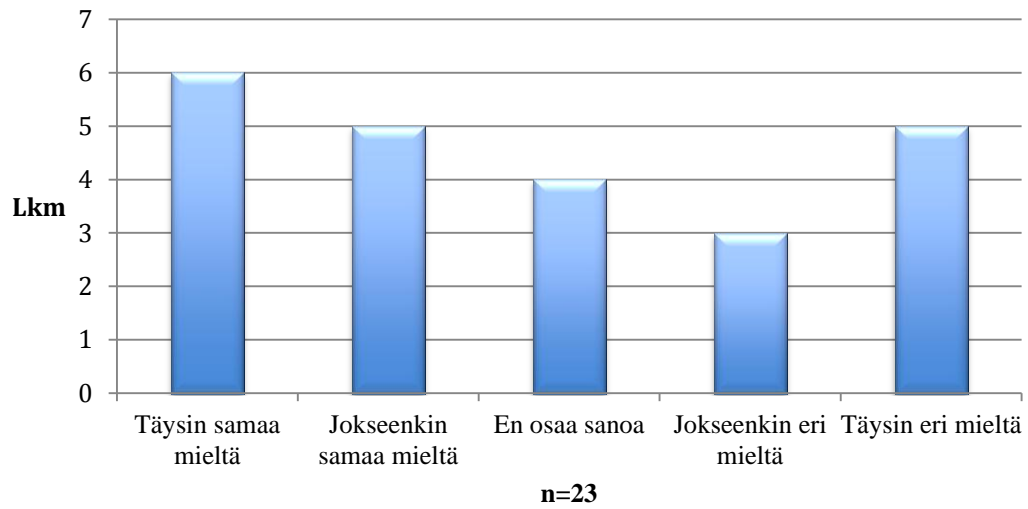
KUVIO 6. Tyytyväisyys bingoon

Suurin osa ($n=15$) vastasi osallistuvansa mielellään tietokilpailuun, kun taas alle kolmannes ($n=6$) ei osallistu mielellään (kuvio 7.)



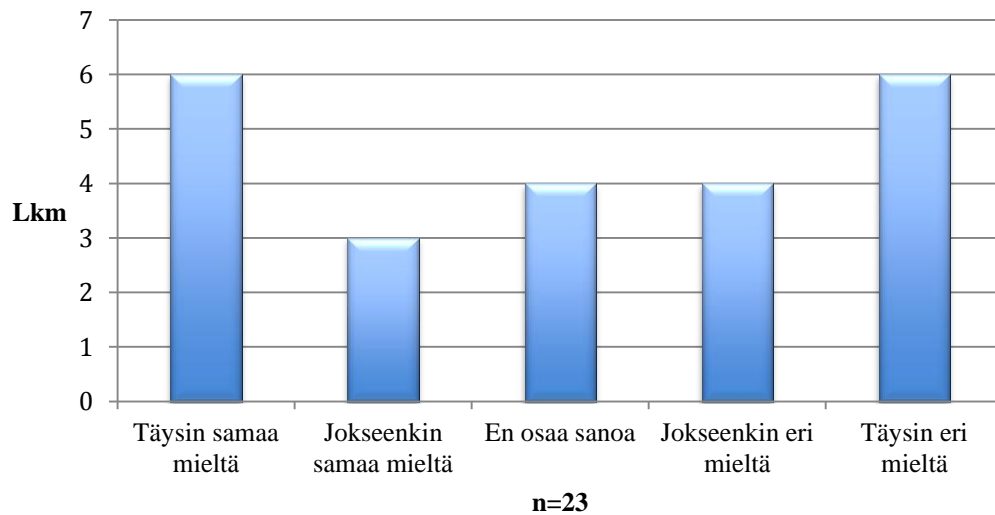
KUVIO 7. Tyytyväisyys tietokilpailuun

Puolet (n=11) vastasi osallistuvansa mielellään lehden lukuun. Kolmannes (n=8) taas vastasi, ettei osallistu mielellään tähän aktiviteettiin (kuvio 8.)



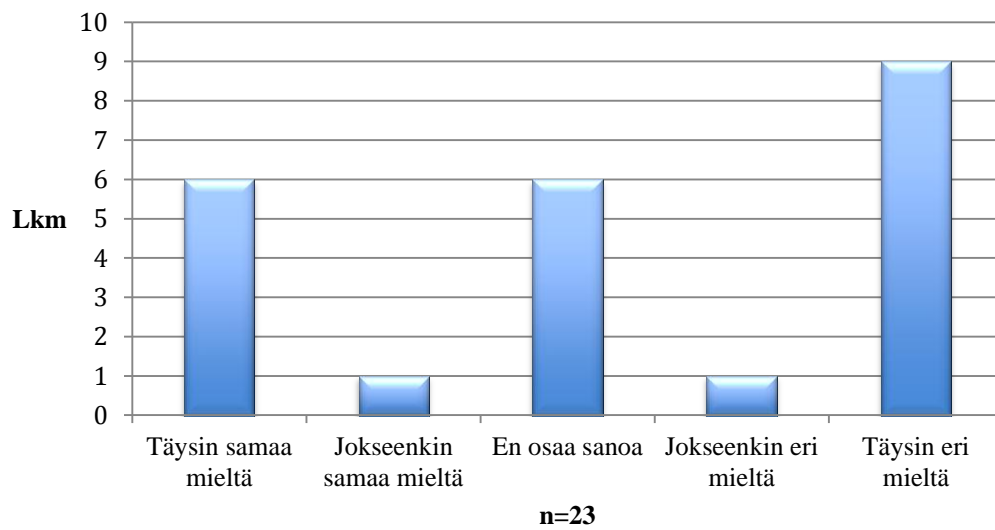
KUVIO 8. Tyytyväisyys lehdenlukuun

Alle kolmasosa (n=9) vastasi osallistuvansa mielellään ulkoiluryhmään. Hieman alle puolet (n=10) vastaajista ei osallistu mielellään tähän ryhmään (kuvio 9.)



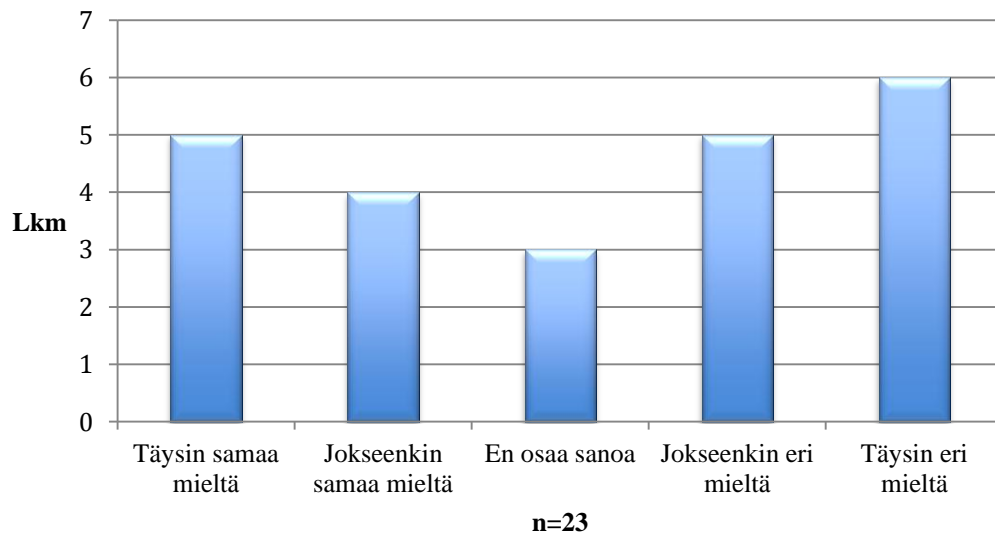
KUVIO 9. Tyytyväisyys ulkoiluryhmään

Noin kolmasosa ($n=7$) vastasi osallistuvansa mielellään kädentaidot-ryhmään. Hieman alle puolet ($n=10$) ei osallistu mielellään tähän ryhmään (kuvio 10.)



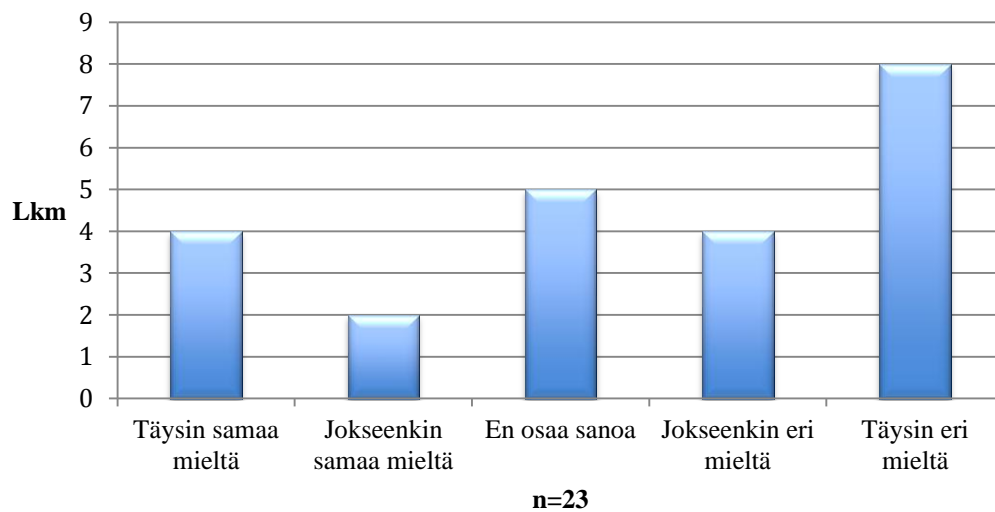
KUVIO 10. Tyytyväisyys kädentaidot-ryhmään

Lähes puolet ($n=9$) vastasi osallistuvansa mielellään musiikkiryhmään. Noin puolet ($n=11$) vastaajista ei ollut halukkaita osallistumaan (kuvio 11.)



KUVIO 11. Tyytyväisyys musiikkiryhmään

Vain neljäsosa (n=6) vastasi osallistuvansa mielellään ruoanlaittoryhmään. Yli puolet (n=12) vastasi, ettei osallistu mielellään tähän aktiviteettiin (kuvio 12.)



KUVIO 12. Tyytyväisyys ruoanlaittoryhmään

Avoimeen kysymykseen koskien Jussikodin ryhmätoimintaa toivottiin lisää tietokilpailuja, jotakin uutta, ulkoiluryhmää useammin kesäaikaan ja lisää ryhmätoimintaa yleisesti. Sitä, miksi ryhmätoiminta ei kiinnosta, perusteltiin sillä, että ei haluta istua missään tilaisuuksissa ja omalla epäsosiaalisuudella. Tyytyväisiä oltiin siihen, että henkilökunta vie mukaan ryhmätoimintaan. Eräs vastaaja piti bingoa mukavana toimintana, koska siellä saa itse huudella numeroita ja bingon pelaamisesta tulee lapsuus ja perheen yhdessäolo mieleen. Ruokaryhmästä pidettiin, koska siellä saa leipoa ja pakastaa pullia myöhempää käyttöä varten. Vastaajien mukaan naapureihin tutustuu kun käy ryhmissä, eivätkä kaikki vain istu omassa huoneessa.

*Suhtaudun kielteisesti ryhmätoimintaan, koska en ole sosiaalinen
Se on hyvä kun sitä harrastetaan, kukaan ei pääse maatuun*

Aktiviteetteja tulevaisuudessa

Tulevaisuudessa suurin osa (n=16) vastaajista oli kiinnostunut teatterissa käynnistä. Noin neljäsosaa (n=6) vastaajista teatterikäynnit eivät kiinnostaneet. Elokuviissa käynnistä oli kiinnostunut lähes puolet (n=11) vastaajista. Vastaajista yli kolmasosaa (n=8) ei

elokuvissa käynti kiinnostanut. Museoissa ja näyttelyissä käynneistä oli kiinnostunut myös noin puolet (n=11) vastaajista. Hieman alle puolet (n=10) vastaajista eivät olleet kiinnostuneita museoissa tai näyttelyissä käymisestä.

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin, missä vastaaja haluaisi tulevaisuudessa käydä. Vastauksissa toivottiin konsertteja, Tampere-taloon musikaaliin pääsyä ja tutustumismatkoja palvelutaloihin, joissa on askartelutoimintaa ja jonne voisi jatkossa mennä yksinkin, sekä kirpputorilla käyntiä. Lisäksi toivottiin Särkänniemeen menoa. Yksi vastasi, että kävisi aktiviteeteissa, jos terveys sallisi.

*Kävisin jos terveys sallisi
Särkänniemeen*

Vierailijoiden käyminen

Suurin osa (n=19) vastaajista oli tyytyväisiä siihen, että Jussikodilla käy vierailijoita. Vain muutama (n=3) vastaaja ei ollut tähän tyytyväinen.

Avoimen kysymyksen vastauksissa koskien vierailijoiden käymistä Jussikodilla toivottiin, että vierailijoita kävisi myös omassa asunnossa, jos yhteisiin tiloihin ei hankalan liikkumisen takia pääse. Yksi vastaaja toivoi, ettei vierailijoita kävisi liian usein. Mustan lampaan toiminnan esittely oli ollut mielenkiintoinen.

*Mustan lampaan esittely mielenkiintoinen
Ei liian usein*

Sauna

Saunaan liittyen kysyttiin tyytyväisyyttä saunomismahdollisuuteen, ja pitääkö vastaaja saunatiloja viihtyisinä. Lähes kaikki (n=20) vastaajat olivat tyytyväisiä saunomismahdollisuuteen Jussikodilla. Kaksi vastaajista oli tähän tyytymättömiä. Lähes kaikkien (n=20) vastaajien mielestä saunatilat olivat viihtyisät, vain yksi vastaaja ei pitänyt saunatiloja viihtyisinä.

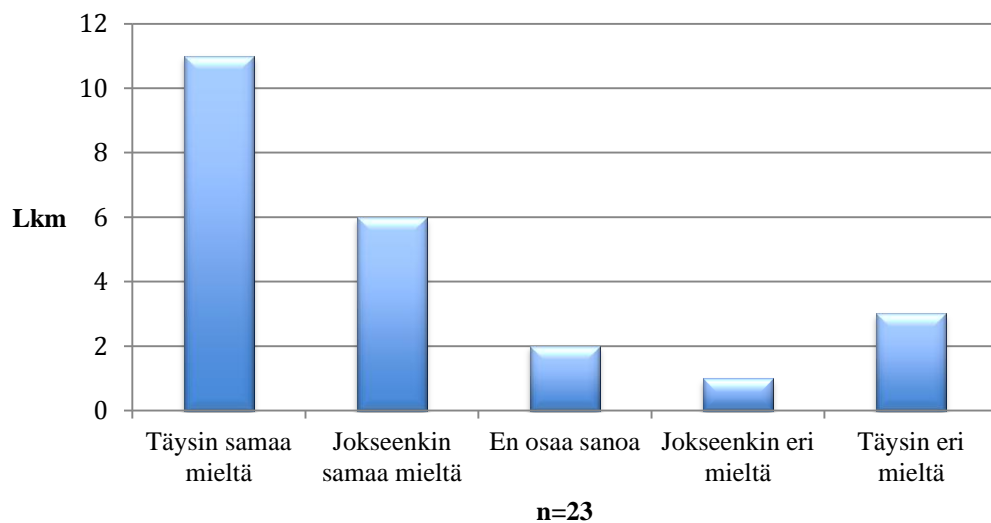
Avoimessa kysymyksessä liittyen saunomismahdollisuuteen vastattiin, että sauna voisi olla illemmalla, saunavuoroja on liian vähän ja olisi kiva jos viikonlopuksi voisi varata yksityisen saunavuoron. Lisäksi toivottiin uima-allasta, vesijumppaa ja pilsneribaaria. Selänpesijää sekä siistejä ja asianmukaisia tiloja keuhuttiin.

On hyvä selänpesijä

Siistit ja asianmukaiset tilat

5.7 Yhteisöllisyys ja turvallisuus

Yhteisöllisyyteen ja turvallisuuteen liittyen kysyttiin onko Jussikodin asukkailla omasta mielestään hyvä yhteishenki. Tyytyväisiä Jussikodin asukkaiden väliseen yhteishenkeen oli suurin osa (n=17) vastaajista. Vastaajista neljä oli tyytymättömiä. (kuvio 13.)



KUVIO 13. Tyytyväisyys Jussikodin yhteishenkeen.

Avoimeen kysymykseen koskien Jussikodin yhteishenkeä vastattiin, että naapureiden kanssa juttu luistaa ja yhteishenki on hyvä. Yhdessä vastauksessa asukkaita pidettiin eritasoisina, yhden vastaajan mielestä ei ole mitään yhteishenkeä vaan yksin möllötetään, ja yhdessä vastauksessa yhteishenkeä pidettiin yleisesti raadollisena. Toivottiin myös toisten asukkaiden puhelinnumeroita, jotta voisi kysyä kuulumisia silloin kun ei pääse käymään.

Ei ole mitään yhteishenkeä. Yksin möllötetään

Naapureiden kanssa juttu luistaa, kun nähdään käytävällä

Turvallisuudesta kysyttiin, tuntevatko vastaajat olonsa turvalliseksi Jussikodissa, omassa asunnossaan ja tuntevatko he olonsa turvalliseksi myös silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Lähes kaikki (n=20) vastaajat tunsivat olonsa turvalliseksi Jussikodissa. Vastaajista kolme ei tuntenut oloaan turvalliseksi. Vastaajista lähes kaikki (n=20) tunsivat olonsa turvalliseksi myös omassa asunnossaan, mutta kaksi vastaajaa tunsivat olonsa turvattomaksi. Suurin osa (n=18) vastasi tuntevansa olonsa turvalliseksi myös silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Neljä vastaajista ei tuntenut oloaan turvalliseksi kun henkilökunta ei ole paikalla. Vastaajista kolmasosa (n=8) vastasi saavansa apua tarvittaessa myös naapureita. Neljä vastaajista ei kokenut saavansa naapureiltaan apua.

Avoimeen kysymykseen siitä, kuinka turvallisuuden tunnetta voisi lisätä, vastattiin, että hoitajat, rannekkeet ja Punaisen ristin hälytintuovat turvallisuuden tunnetta. Esperin toivottiin pitävän sopimuksensa.

Rannekkeet tuovat turvallisuuden tunnetta

Esperi voisi pitää sopimuksen, eikä antaa hätäkeskuksen numeroa

Avoimeen kysymykseen siitä, mitä vielä haluaisi sanoa Jussikodin yhteisöllisyydestä ja turvallisuudesta, muistutettiin tervehtimisen tärkeydestä ja todettiin, että kaikki on hyvin. Rähisevien humalaisten koettiin lisäävän turvattomuuden tunnetta.

Silloin on turvatonta kun humalaiset rähisevät naapurissa tai soittavat ovikelloa, käytävällä ei silloin uskalla liikkua. Ovea ei yhtään uskalla jättää auki, jos vaikka käyn naapurissa.

Avoimessa kysymyksessä siitä mitä muuta haluaisi sanoa, kerrottiin että Jussikodissa on hyvä asua, omaiset ovat tyytyväisiä, ja että aktiviteettejä on lisätty. Henkilökuntaa keuhuttiin mukavaksi, että he ovat asukkaita varten sekä tekevät sen minkä ehtivät työajan puitteissa. Yksi vastaaja kaipasi enemmän vapautta.

Tuntuu että henkilökunta on meitä varten. Tuntuu että aktiviteetteja on lisätty.

Vapautta enempi

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Eettisyys

Tutkimusetiikan voidaan katsoa koskevan tutkittavien suojaan ja aineiston hankintaan liittyviä kysymyksiä, tieteellisen tiedon käyttöä, soveltamista ja vaikutuksia koskevia kysymyksiä, sekä tieteen sisäisiä asioita (Kuula 2011, 25). Tutkimusetiikka voidaan määritellä tutkijoiden ammattietiikaksi, johon eettiset periaatteet, arvot, normit sekä hyveet kuuluvat (Kuula 2011, 23). Lähtökohtana tutkimuksessa tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen (Hirsjärvi ym. 2009, 25).

Eettisten asioiden pohtiminen oli mukana opinnäytetyömme jokaisessa vaiheessa. Jo aiheen valinta on eettinen ratkaisu, kun mietitään kenen ehdoilla ja miksi juuri kyseinen aihe valitaan (Hirsjärvi ym. 2009, 24). Toteutusta suunnitellessa pohdimme esimerkiksi taustatietojen keräämisen tarpeellisuutta, sekä sitä mikä vaikutus on sillä, että tutkimuskohteena on mielenterveys- ja päihdekuntoutujia. Toteutimme asukastyytyväisyyskyselyn Jussikodilla asukkaiden omissa asunnoissa. Asukkaiden kodeissa olimme heidän omalla alueellaan, jolloin se edellytti meiltä hyvää, asiaankuuluvaa ja kunnioittavaa käytöstä. Suojellaksemme vastaajien yksityisyyttä jätimme henkilötiedot ja taustatiedot kysymättä. Koska perusjoukko oli pieni, olisi vastaajien anonymiteetti saattanut kärsiä. Opinnäytetyön suunnitelma ja lupahakemus lähetettiin Jussikodin palveluvastaavalle. Lupa saatiin huhtikuussa. Opinnäytetyön julkistamislupaa haimme lokakuussa 2012. Tutkimuslupaa edellytetään tutkittaessa yrityksen, organisaation, yhdistyksen tai vastaavan jäseniä tai toimintaa ja yleensä lupa haetaan sen yksikön johtajalta, jonka alaisuudessa olevia palveluja tai toimintaa tutkitaan (Kuula 2011, 276).

Asukastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja sen saattoi keskeyttää milloin tahansa. Ihmisten itsemääräämisoikeuden kunnioittamista on riittävän informaat-ion antaminen ja tieto vastaamisen vapaaehtoisuudesta (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Tiedon saaminen saattaa ratkaista sen, haluavatko ihmiset osallistua tutkimukseen (Kuula 2012, 101). Informaation tulee sisältää ainakin tiedot tutkijan henkilöllisyydestä, yhteystiedot, tutkimuksen tavoite, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus, aineistonkeruun toteutustapa ja tietojen käyttötarkoitus (Kuula 2011, 102). Tätä opinnäytetyötä tehdessämme olimme informoineet asukastyytyväisyyskyselyyn osallistuvia Jussikodin asuk-

kaita siitä keitä me olemme, kyselyn toteutustavasta ja tarkoituksesta, sekä vapaaehtoisuudesta saatekirjeen (liite 3) avulla. Saatekirjeessä oli myös yhteystietomme. Lisäksi kerroimme nämä toteutustapaa, tarkoitusta ja vapaaehtoisuutta koskevat asiat heille myös suullisesti kyselyn toteuttamisen yhteydessä. Kyselylomakkeet säilytimme huolellisesti ja hävitimme raportoinnin jälkeen. Tutkimusaineistot on tarkoitettu vain tutkimuskäyttöön eikä aineistoa tai sen osia saa luovuttaa ulkopuolisille (Kuula 2011, 115).

6.2 Luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman totuudenmukaista tietoa (Kananen 2008, 79). Edellytys luotettavuudelle on, että tutkimuksen teossa on noudatettu tieteelliselle tutkimukselle asetettuja kriteerejä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa näitä kriteerejä ovat muun muassa tehokkuus, objektiivisuus, hyödyllisyys, tiedonsuoja ja käytökelpoisuus. (Heikkilä 2004, 29.) Kaikissa tutkimuksissa pyritään estämään virheiden syntymistä, mutta silti tutkimuksen tulosten luotettavuus saattaa vaihdella. Luotettavuutta kuvataan edellä mainittujen ominaisuuksien lisäksi kahdella käsitteellä, joita ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Tutkimuksen reliabiliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiteetti kuvaa mittarin kykyä mitata sitä, mitä sen oli tutkimuksen kannalta tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli mitata Jussikodin asukkaiden tyytyväisyyttä heille tällä hetkellä tarjottuihin palveluihin, sekä sitä, miten palveluita voisi heidän mielestään kehittää. Saatujen vastausten perusteella käy ilmi, että vastaus saatiin kaikkiin haluttuihin kysymyksiin, joten tutkimusta voidaan pitää validina. Validiteettiin vaikuttaa se miten onnistuneesti kysymykset ovat laadittu, sekä saadaanko niiden avulla vastaukset tutkimusongelmiin (Heikkilä 2004, 186). Muodostimme kyselylomakkeen kysymykset teoreettiseen tietoon pohjaten, joka lisäsi luotettavuutta. Kyselylomakkeen validiuden pyrimme myös varmistamaan laatimalla kysymykset työelämäyhteyshenkilön toiveiden mukaisesti. Lähetimme kyselylomakkeen työelämäyhteyshenkilölle ennen varsinaisen kyselyn tekemistä. Mittauksen luotettavuus edellyttää asiantuntijoiden yhteistyötä. Myös mittauksen laatuun voidaan vaikuttaa kysymällä neuvoja asiantuntijoilta jo lomakkeen suunnitteluvaiheessa. (Vehkalahti 2008, 40.)

Kyselylomake pilotoitiin ennen varsinaista tutkimusta. Tämä tapahtui yhden Jussikodin asukkaan toimesta. Asukas, jonka kanssa pilotoinnin teimme, täytti lomakkeen itse. Näin varmistimme varsinaista kyselyä varten, että kysymykset ovat riittävän selkeitä eivätkä sisältäneet väärinymmärryksen mahdollisuutta. Pilottitutkimuksella on mahdollista saada hyödyllisiä tietoja, joilla tutkimusongelmaa ja kysymysten sisältöä ja muotoa voidaan täsmentää (Heikkilä 2004, 22). Tällöin myös saadaan todenmukainen kuva siitä onko lomakkeen testaaja ymmärtänyt ohjeet oikein. Testaajia lomakkeella ei tarvitse olla paljoa. Tärkeintä on, että mahdolliset ongelmat saadaan korjattua ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista. (Vehkalahti 2008, 48.)

Tutkimuksen reliabiliteetin voi osoittaa toteen, sillä opinnäytetyön vaiheet voidaan toistaa. Tämä edellyttää tutkimuksen vaiheiden tarkkaa dokumentointia (Kananen 2008, 83), joka tässä opinnäytetyössä on toteutunut. Perusjoukkona toimi Jussikodin 29 asukasta. Perusjoukon tarkka määrittely edesauttaa validiteetin toteutumista (Heikkilä 2004, 29). Käytimme kokonaisotantaa, joten myös otos edustaa koko perusjoukkoa jota tulkitaan. Tästä syystä tutkimusta voidaan pitää reliabelina. Vastausprosentti kyselyyn oli 79. Vastausprosentti on yksi tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavista tekijöistä. Se kertoo kuinka moni otokseen kuuluvista vastasi kyselyyn. Mikäli vastausprosentti jää alhaiseksi, edustavuus voi kärsiä. Yleisimmin kyselytutkimusten vastausprosentit saatavat jäädä alle 50 %. (Vehkalahti 2008, 44.)

6.3 Tulosten tarkastelu

Sosiaali- ja terveysministeriön (2007, 25) mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskevan kehittämissuosituksen mukaan asumisyksikön tulee olla kodinomainen ja soveltua myös pitkäaikaiseen asumiseen sekä tarjota samanlaiset puitteet kuin muullekin väestölle. Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan asukkaat olivat tyytyväisiä yhteisten tilojen viihtyvyyteen sekä oman asuntonsa viihtyvyyteen, joten Jussikodilla nämä suosituksen mukaiset kriteerit täyttyivät. Samanlaisia tuloksia saivat myös tutkimuksessaan Muurinen, Vaarama, Haapaniemi, Mukkila, Hertto & Luoma (2006), jossa hoitopaikan yhteiset tilat koettiin viihtyisiksi (Muurinen ym. 2006, 74).

Lehtokankaan (2009) tutkimuksen mukaan kotona asuminen on mahdollista sosiaalisen tuen tuottajien henkisen ja toiminnallisen tuen avulla (Lehtokangas 2009, 76). Jussiko-

din asukkaista suurin osa oli tyytyväisiä heille tarjottuihin pyykinpesu- ja siivouspalveluihin. Asiointipalveluihin tyytyväisiä oli lähes puolet. Lehtokankaan haastattelujen perusteella päiväkeskuksen ruokapalvelu nähtiin tärkeänä tukimuotona ja konkreettisena apuna. Kaikki vastaajat kehuivat ruokaa hyväksi. (Lehtokangas 2009, 76.) Opinnäytetyömme mukaan myös Jussikodin asukkaat ovat tyytyväisiä ruokapalveluun. Coronarian omassa asiakastyytyväisyysseurannassa suurin osa antoi tukipalveluille kuten ruoka-huolto ja siivous arvioksi kiitettävä tai hyvä (Coronaria 2012).

Rotkuksen tutkimuksessa todetaan, että toimeentulo on erittäin tärkeä osa-alue ihmisen elämässä pärjäämisen kannalta (Rotkus 2009, 34). Erilaiset maksuohjelmat ja rahankäytön suunnitelmat ovat apuna ja asumista pyritään turvaamaan huolehtimalla siitä, että esimerkiksi vuokra tulee maksettua. Tämä on erityisen tärkeää silloin kun kuntoutuja huolehtii raha-asioistaan itse. (Rotkus 2009, 35.) Osa Jussikodin asukkaista hoitaa raha-asiansa itse ja joillakin on edunvalvoja. Kyselymme perusteella asukkaiden mielipiteet saamaansa apuun raha-asioden hoidossa jakaantuivat. Raha-asioden hoitaminen itse tai henkilökunnan avulla voi olla haastavaa, jos esimerkiksi tuntuu että rahat eivät riitä kattamaan edes välttämättömiä menoja.

Tässä opinnäytetyössä tuli ilmi, että kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä henkilökuntaan. Vastausten perusteella asukkaat olivat tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon ja ystävällisyyteen. He kokivat henkilökunnan helposti lähestyttäväksi ja apua sai aina tarvittaessa. Myös Soinin, Kaukosen, Variksen, Silanderin & Muurisen (2009) tutkimuksessa hoitohenkilökunta koettiin osaavaksi ja asukkaat kokivat suurimmaksi osaksi saavansa apua aina tarvittaessa. (Soini ym. 2009, 40). Coronarian omassa asiakastyytyväisyysseurannassa asukkaat arvioivat henkilökunnan ammatillisen osaamisen pääosin kiitettäväksi tai hyväksi (Coronaria 2012). Tämä tulos on yhteneväinen saamamme tuloksen kanssa. Kuntoutusprosessissa ammattihenkilöiden tehtävänä on tukea ja rohkaista kuntoutujaa (Sosiaali-ja terveysministeriö 2007, 13). Tämä toteutuu Jussikodilla hyvin, koska tulostemme mukaan Jussikodin henkilökunnan koettiin tukevan asukkaiden omaa kuntoutumista. Suurin osa asukkaista oli myös tyytyväisiä yhteistyöhön omahoitajan kanssa. Asukkaat kokivat, että tapaamisia omahoitajan kanssa on riittävästi. Yksi asukkaista mainitsi, että joskus omahoitajalla on liian kiire. Kiire ja ajanpuute saattavat estää yksilövastuisen hoitotyön toteuttamista (Hjerpe 2008). Tuloksista käy ilmi, että Jussikodin henkilökunnalla oli suuri vaikutus asukkaiden tyytyväisyyteen omaan hyvinvointiinsa ja Jussikodin yleiseen ilmapiiriin.

Yleisesti noin puolet asukkaista oli tyytyväisiä lääkärin ja sairaanhoitajan palveluihin. Suurin osa oli myös tyytyväisiä siihen kuinka hyvin lääkärin vastaanotolle pääsee. Ainoastaan yksi asukas oli sitä mieltä, että lääkäriin ei tahdo päästä yhtä hyvin kuin aiemmin. Tyytyväisyys lääkärin palveluihin ilmeni myös Soinin ym. (2009) tutkimuksessa. Nuutinen (2008, 29) kirjoittaa tutkimuksessaan, että asiakas voi olla hyvinkin riippuvainen lääkärin tai muun terveystalvvelujärjestelmän toiminnasta.

Lehtosen (2005) tutkimuksen mukaan omaisten arvioimana yhteistyö henkilökunnan ja omaisten välillä toteutuu varsin hyvin. Yhteisen suunnan, toiminnan ja yhteistyön vuorovaikutussuhteen arvioitiin toimivan erinomaisesti. Aktiivinen kommunikointi ja yhteinen asiantuntijuus eivät toteutuneet tämän tutkimuksen mukaan yhtä hyvin. (Lehtonen 2005, 42-63.) Myös Jussikodin asukkaat olivat pääosin tyytyväisiä henkilökunnan ja omaisten väliseen yhteistyöhön ja omaisten huomioimiseen. Omaisten ja henkilökunnan välinen vuorovaikutus on molemmista osapuolista riippuvaa. Eräs vastaaja kertoi, että ongelmat yhteistyössä johtuvat omaisesta. Tuloksista käy myös ilmi, että omaisten iltoja järjestetään Jussikodilla riittävän usein. Yksi asukkaista toivoi, että omaisten ilta olisi joka toinen kuukausi.

Jussikodin asukkaat olivat tyytyväisiä nykyiseen ryhmätoimintaan yleisesti. Muurinen ym. (2006) saivat tutkimuksessaan päinvastaisia tuloksia. Erilaista viriketoimintaa koettiin järjestettävän liian vähän (Muurinen ym. 2006, 74-75). Jussikodin asukkaista puolet vastasi osallistuvansa mielellään Jussikodin asukaskokoukseen, myös Soinin ym. (2009) tutkimuksessa asukkaat kokivat asukaskokoukset hyödyllisiksi (Soini ym. 2009, 38).

Jussikodin järjestämistä aktiviteeteista tyytyväisimpiä asukkaat olivat tietokilpailuun, asukaskokoukseen ja lehdenlukuun. Vähiten kiinnostusta asukkaissa herätti bingo, ulkoiluryhmä, kädentaidot-ryhmä, musiikkiryhmä ja ruuanlaittoryhmä. Ulkoiluryhmää toivottiin järjestettävän enemmän kesäaikaan. Myös vierailijoiden käynteihin Jussikodilla asukkaat olivat erittäin tyytyväisiä. Soinin ym. (2009) tutkimuksessa kolmannes asukkaista sen sijaan koki, että ajanviete- ja harrastustoimintaa oli järjestetty liian vähän (Soini ym. 2009, 39). Samanlaisia tuloksia sai Muurinen ym. (2006) tutkimuksessaan (Muurinen ym. 2006, 74). Sen sijaan Jussikodissa aktiviteetteja on järjestetty paljon. Tulevaisuudessa suurin osa Jussikodin asukkaista haluaisi käydä teatterissa. Myös elokuvissa, museoissa ja näyttelyissä käyntejä toivottiin.

Tulostemme perusteella Jussikodin asukkaat olivat erittäin tyytyväisiä saunomismahdollisuuteen sekä saunatilojen viihtyvyyteen. Samanlaisia tuloksia sai Lehtokangas (2009), jonka tutkimuksessa saunalla koettiin olevan suuri merkitys asiakkaiden sosiaalisten aktiviteettien tuottajana. Lehtokankaan (2009) tutkimuksessa haastattelema asiakas kehuu selänpesijää. Myös kyselymme tuloksissa kehutaan selänpesijää. Sauna on merkittävä osa suomalaista kulttuuriperintöä ja sen merkitys on suuri myös kuntoutujille. Tuloksista kävi myös ilmi, että saunomismahdollisuutta toivottiin iltaisin ja viikonloppuisin järjestettäväksi.

Kivelän (2002) tutkimuksen mukaan palvelutalon asukkaat eivät juuri olleet tekemisissä toistensa kanssa ja kokivat jäävänsä elämän ulkopuolelle. Jotkut kokivat ”hautuvansa kammioonsa” ja että juuri yksinäisyys, hiljaisuus ja yhteisöllisyyden puute olivat asioita jotka toivat turvattomuuden tunteen. (Kivelä 2002, 8.) Myös Jussikodin asukkaista osa koki että ”yksin möllötetään”, eikä yhteishenkeä ole. Suurin osa oli kuitenkin sitä mieltä, että yhteishenki on hyvä ja naapureiden kanssa juttu luistaa. Turvallisuutta palvelutalon asukkaiden mielestä lisäsi kanssakäyminen henkilökunnan kanssa sekä yhteiset tilaisuudet, joita toivottiinkin lisää (Kivelä 2002, 9). Jussikodin hyvän yhteishengen osatekijänä saattaakin olla säännöllinen ryhmätoiminta. Coronarian omassa asiakastytyytyväisyysseurannassa asukkaat pitivät ilmapiiriä suurimmaksi osaksi hyvänä tai tyydyttävänä (Coronaria 2012).

Jussikodin asukkaat tuntevat olonsa pääasiassa turvalliseksi, myös silloin kun henkilökunta ei ole paikalla. Iltaisin ja viikonloppuisin turvallisuuden tunnetta lisäsi turvaranneke. Kivelän tutkimuksessa palvelutalon asukkaille turvaranneke lisäsi myös turvallisuuden tunnetta (Kivelä 2002, 9). Toisin kuin Jussikodin asukkaat, Kivelän haastattelemat palvelutalon asukkaat kokivat turvattomuutta kun henkilökuntaa ei ollut paikalla. Lisäksi työvoiman puute lisäsi turvattomuuden tunnetta. Ympäristössä liikuskelevat oudot hiippailijat ja jopa varkaat pelottivat palvelutalon asukkaita (Kivelä 2002, 10). Osa Jussikodin asukkaista koki humalaisten naapureiden rähinän pelottavana.

6.4 Jatkotutkimus ja kehittämisehdotukset

Asiakastyytyväisyyden kehittäminen ja ylläpito vaatii säännöllistä seuranta. Kyselytutkimuksia olisikin hyvä järjestää säännöllisesti, niin että vertailu aikaisempiin tutkimuksiin on mahdollista. Kuitenkin niin, että edellisen tutkimuksen myötä saadut tilastot ja tulokset on otettu huomioon ja mahdolliset korjaustoimenpiteet on tehty. (Ylikoski 2001, 170.) Tämä kysely voidaan uusina tulevaisuudessa ja silloin voidaan verrata tässä opinnäytetyössä saatuja tuloksia ja uusia tuloksia keskenään. Tätä kautta voidaan tarkastella onko asukkaiden tyytyväisyydessä tapahtunut muutoksia. Ehdotamme seuranta tutkimuksen tekemistä säännöllisesti, esimerkiksi kerran vuodessa.

Jatkotutkimusaiheena esittäisimme tutkittavaksi teemahaastattelun avulla asukkaiden tyytyväisyyttä Jussikodilla asumiseen ja palveluihin. Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa pyritään huomioimaan ihmisten tulkinnat, antamaan ihmisten vapaalle puheelle tilaa, ja jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Teemahaastattelu antaa oikeuden haastateltavien puheelle (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Näin Jussikodin asukkailla olisi mahdollisuus syvällisemmin kertoa kokemuksistaan ja perustella mielipiteitään koskien tyytyväisyyttään asumiseen ja palveluihin.

Tulosten perusteella esitämme muutamia kehittämisehdotuksia. Asukkaat ja henkilökunta voisivat yhdessä suunnitella yhteisten tilojen sisustusta. Henkilökunta voisi kannustaa asukkaita osallistumaan erilaisiin aktiviteetteihin ja keskinäiseen vuorovaikutukseen. Teatterissa tai konsertissa käyntiä voisi suunnitella lähitulevaisuudessa.

LÄHTEET

Coronaria Hoitoketju Oy. 2012. Asiakastyytyväisyysseuranta.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hjerppe, M. 2008. Yksilövastuun hoitotyön toteutuminen omahoitajien arvioimana. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu –tutkielma.

Holmberg, J., Hirschovits, T., Kylmänen, P. & Agge, E. (toim.) 2008. Tämä potilas kuuluu meille. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto, 101-125.

Hyypä, M. 2004. Edistääkö talkoohenki terveyttä? Duodecim, 120, 2315—2320.

Hyypä, M. 2005. Me-hengen mahti. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Jussikoti. 2012. Perehdytyskansio. Coronaria Hoitoketju Oy.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kivelä, M. 2002. ”Tultaisiin lähelle ihmistä” –iäkkäiden ihmisten kokemuksia turvattuudesta ja turvallisuudesta palvelutalossa. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Kansanterveyden pro gradu-tutkielma.

Koskela, H. 2009. Pelkokierre. Tampere: Esa Print Oy.

Koskisuu, J. 2004. Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima Oy.

Kumpusalo, E. 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Raportti 8/1991. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.

Kuntoutuselonteko 2002. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle kuntoutuksesta. 28.2.2002. Luettu 22.11.2011.
<http://www.vn.fi/etusivu/fi.jsp>

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Laaksonen, H., Niskanen, J., Ollila, S. & Risku, A. 2005. Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lehtokangas, S. 2009. Päiväkeskusasiakkaiden käsityksiä sosiaalisesta tuesta. Tampereen yliopisto. Sosiaalitutkimuksen laitos. Sosiaalipolitiikan pro-gradu –tutkielma.

- Lehtonen, T. 2005. Yhteistyö vanhainkodin henkilökunnan ja asukkaan omaisten välillä. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu –tutkielma.
- Lindfors, P. 2007. Tutkimuksia, kokemuksia ja ajatuksia yhteisöllisyyden terveysvaikutuksista. Psykoterapia 1/2007, 21-37.
- Maakorpi, H. 2007. Sairas vai syyllinen? Mielenterveys lehti. 4/2007, 12-13.
- Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116.
- Munnukka, T. & Aalto, P. 2002. Minun hoitajani. Näkökulmia omahoitajuuteen. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Muurinen, S., Vaarama, M., Haapaniemi, H., Munkkila, S., Hertto., P. & Luoma M-L. 2006. Vanhainkotiasiakkaiden elämänlaatu, hoidon laatu ja hoidon kohdennustehokkuus. Care Keys –projekti/Helsinki. Tutkimuksia 2006:2. Helsinki: Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto.
- Mäkelä, H. Jussikodin palveluvastaava. 2011. Tiedonanto sähköpostin välityksellä. 28.11.2011.
- Mäkelä, H. Jussikodin palveluvastaava. 2012. Tiedonanto sähköpostin välityksellä. 10.2.2012.
- Nuutinen, T. 2008. Laatu ja luottamus julkisessa palvelutuotantajärjestelmässä. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Pro gradu-tutkielma.
- Paget, S. & Shah, D. 2006. Standards for Addiction Therapeutic Communities. First Edition. A Quality Network of Therapeutic Communities.
- Parviainen, T. & Pelkonen, M. (toim.) 1998. Yhteisöllisyys –avain parempaan terveyteen. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 39-53.
- Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41.
- Päihdepalvelujen laatusuositukset. 2002. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rasi, I., Lepola, E., Muhli, A. & Kanninen, A. 2006. SPSS 13,0 for Windows perusteet. Oulu: Oulun yliopiston tietohallinto.
- Rotkus, R. 2009. “Siis ei oo kuntoutusta ilman sosiaalityötä” Sosiaalityötä mielenterveyskuntoutuksen asumispalveluissa. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma.
- Ruisniemi, A. 2006. Minäkuvan muutos päihderiippuvuudesta toipumisessa. Väitöskirja. Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV-menetelmäopetuksen tietovaranto[verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus

Soini, H., Kaukonen, J., Varis, M., Silander, E. & Muurinen, S. 2008. Aasukkaiden tyytyväisyys hoitoon Helsingin vanhainkodeissa ja palvelutaloissa 2008. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Tutkimuksia.

Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2011. Tilastoraportti 26/2011. 26.10.2011.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujiin asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Helsinki.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

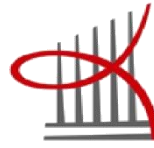
Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2.uusittu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomakkeen teema-alueet

- 1- Asuminen
- 2- Palvelut
- 3- Henkilökunta
- 4- Lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotto
- 5- Omaiset
- 6- Aktiviteetit
- 7- Yhteisöllisyys ja turvallisuus

Liite 2. Saatekirje

Kyselylomakkeen saatekirje

Hyvä Jussikodin asukas!

Kyselyn tarkoituksena on selvittää Teidän tyytyväisyyttänne Jussikodin tämänhetkisiin palveluihin, jotta palveluita olisi jatkossa mahdollista kehittää enemmän Teidän toiveitanne vastaaviksi. Toivomme Teidän vastaavan kyselyyn. Vastaaminen on vapaaehtoista.

Kysymyksiä on 30 ja vastaamiseen menee aikaa noin 20 minuuttia. Vastaamiseen on tarvittaessa mahdollista saada meiltä apua. Vastaajien henkilötietoja ei kerätä missään vaiheessa. Hävitämme kyselylomakkeet raportoinnin jälkeen. Osallistumalla kyselyyn annatte suostumuksenne opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Olemme kolmannen vuoden sairaanhoitajaopiskelijoita Tampereen ammattikorkeakoulusta. Toteutamme kyselyn Jussikodin henkilökunnan toiveesta ja yhteistyössä heidän kanssaan.

Kiitos yhteistyöstänne ja ajastanne!

Jos ilmenee jotain kysyttävää voitte olla yhteydessä Jussikodin henkilökuntaan tai meihin.

Sairaanhoitajaopiskelija (AMK)

Anitra Ingalsuo

anitra.ingalsuo@piramk.fi

Sairaanhoitajaopiskelija(AMK)

Riikka Saloranta

riikka.saloranta@piramk.fi

Liite 3. Kyselylomake

KYSYMYKSET

Pyydämme teitä vastaamaan kysymyksiin ympyröimällä sen vaihtoehdon numeron, joka parhaiten kuvaa mielipidettänne. Esimerkki:

| | | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Huomaathan, että kysymyksiä on sivun molemmilla puolilla.

Asuminen

1. Jussikodin yhteiset tilat ovat viihtyisät

| | | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

2. Olen tyytyväinen nykyiseen asuntooni Jussikodissa

| | | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

3. Oma asunto on viihtyisä

| | | | | |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

(jatkuu)

Haluaisin vielä sanoa asumisesta sen, että

Jussikodin tarjoamat palvelut

Mikäli Teillä ei ole kyseistä palvelua, voit jättää vastaamatta kysymykseen.

4. Olen tyytyväinen saamaani palveluun

a. Olen tyytyväinen ruokapalveluun

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

b. Olen tyytyväinen siivouspalveluun

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

c. Olen tyytyväinen pyykinpesupalveluun

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

d. Olen tyytyväinen saamaani apuun raha-asioiden hoidossa

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

e. Olen tyytyväinen saamaani apuun asiointikäynneissä (pankissa, Kelassa yms.)

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Jos en ole tyytyväinen johonkin näistä palveluista, kuinka sitä mielestäni tulisi kehittää?

Henkilökunta

5. Olen tyytyväinen Jussikodin nykyiseen henkilökuntaan

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

6. Henkilökunta on ystävällistä

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

7. Henkilökunta on ammattitaitoista

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

8. Henkilökuntaa on helppo lähestyä

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

9. Saan apua kun sitä tarvitsen

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa henkilökunnasta sen, että

10. Olen tyytyväinen yhteistyöhön omahoitajani kanssa

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

11. Tapaamisia omahoitajani kanssa on riittävästi

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa omahoitajastani sen, että

Sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanotto

12. Olen tyytyväinen lääkärin palveluihin

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

13. Pääsen lääkärin vastaanotolle aina tarvittaessa

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

14. Olen tyytyväinen sairaanhoitajan palveluihin (Sairanhoitaja käy Jussikodilla kerran viikossa.)

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanotosta sen, että

15. Olen tyytyväinen siihen miten terveydestäni ja hyvinvoinnistani huolehditaan Jussikodilla

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

16. Tunnen että Jussikodin henkilökunta tukee kuntoutumistani

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa terveydestäni, hyvinvoinnistani sekä kuntoutumisestani sen,että

Omaiset

17. Olen tyytyväinen Jussikodin henkilökunnan ja omaisten väliseen yhteistyöhön

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

18. Omaisten iltoja on kaksi kertaa vuodessa, tämä on mielestäni riittävästi

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

19. Omaiset huomioidaan Jussikodin toiminnassa mielestäni hyvin

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa omaisten huomioimisesta sen, että

Aktiviteetit

20. Olen tyytyväinen tämänhetkiseen ryhmätoimintaan yleisesti

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

21. Osallistun mielelläni seuraaviin ryhmiin

a. Osallistun mielelläni asukaskokoukseen

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

b. Osallistun mielelläni bingoon

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

c. Osallistun mielelläni tietokilpailuun

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

d. Osallistun mielelläni lehdenlukuun

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

e. Osallistun mielelläni ulkoiluryhmään

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

f. Osallistun mielelläni kädentaidot-ryhmään

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

g. Osallistun mielelläni musiikkiryhmään

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

h. Osallistun mielelläni ruoanlaittoryhmään

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa ryhmätoiminnasta sen, että

22. Haluaisin tulevaisuudessa lisää seuraavia aktiviteetteja**a. Haluaisin käydä teatterissa**

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

b. Haluaisin käydä elokuvissa

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

c. Haluaisin käydä museoissa/näyttelyissä

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Tulevaisuudessa haluaisin käydä esimerkiksi**23. Olen tyytyväinen siihen että Jussikodilla käy vierailijoita (esim. diakoni, luennoitsija yms.)**

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa vierailijoiden käymisestä sen, että

24. Olen tyytyväinen saunomismahdollisuuteen

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

25. Saunatilat ovat viihtyisät

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa saunaan liittyen sen, että

Yhteisöllisyys ja turvallisuus

26. Jussikodin asukkaiden välillä on hyvä yhteishenki

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Haluaisin vielä sanoa Jussikodin yhteishengestä sen, että

27. Tunnen oloni turvalliseksi Jussikodissa

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

28. Tunnen oloni turvalliseksi omassa asunnossani

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

29. Tunnen oloni turvalliseksi myös silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

30. Saan tarvittaessa apua myös naapureilta

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|
| Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | En osaa sanoa | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |

Asukkaiden turvallisuuden tunnetta voisivat lisätä seuraavat asiat

Haluaisin vielä sanoa Jussikodin yhteisöllisyydestä ja turvallisuudesta sen, että

Muuta mitä haluaisin sanoa

LÄMMIN KIITOS OSALLISTUMISESTANNE!

Liite 4. Aiheeseen liittyvät tutkimukset

TAULUKKO 1. Aiheeseen liittyvät tutkimukset

| Sukunimi (vuosi) Työn nimi Työn laatu | Työn tarkoitus, tehtävät/ ongel- mat, tavoite | Menetelmä | Keskeiset tulokset |
|---|--|---|---|
| Hjerppe (2008) Yksilövastuisen hoitotyön toteutu- minen omahoitaji- en arvioimana | Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten omahoitajuus toteutuu yksilö- vastuisessa hoito- työssä, sekä saada tietoa yksilövas- tuisen hoitotyön toteutumisen edellytyksistä omahoitajien ar- vioimana Tehtävänä oli selvittää omahoi- tajien kokeman tuen tarvetta yksi- lövastuisen hoito- työn toteuttami- sessa | Kvalitatiivinen tutkimusmene- telmä Toteutuspaikka PSHP Ryhmähaastat- telu, N=12 Analyysimene- telmänä käytet- ty laadullista sisällönanalyy- sia | -Yksilövastuisen hoitotyön toteu- tuminen perustui omahoitajuuden todentumiseen -Yksilövastuisen hoitotyön toteu- tumista edisti muun muassa myönteinen kokemus ja palaute, kollegiaalisuus, esimiehen taito tukea ja johtaa, ja riittävät resurs- sit -Yksilövastuisen hoitotyön toteu- tumista estivät muun muassa resurssien puute, ammattitaidon puute, yhteistyön toimimatto- muus, työn psyykinen ja fyysi- nen rasittavuus -Ammatillista osaamista vahvis- tavat koulutukset ja yksilövastui- sen hoitotyön koulutus koettiin tärkeiksi tuenantajiksi |
| Kivelä (2002) ”Tultaisiin ihmistä lähelle” Iäkkäiden ihmisten kokemuksia tur- vattomuudesta ja turvallisuudesta palvelutalossa | Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää palvelu- talossa asuvien vanhusten turvat- tomuus- ja turval- lisuuskokemuksia | Kvalitatiivinen tutkimusmene- telmä Toteutuspaikka oululainen pal- velutalo Aineisto kerät- tiin focus group- ryhmähaastatte- lumenetelmällä, N=8 Aineisto analy- soitiin induktiivisella sisällön- analyysimene- telmällä | -Palvelutalossa asuvan vanhuk- sen turvattomuudelle ja turvalli- suudelle antamat merkitykset ilmenivät neljässä eri ulottuvuu- dessa: kohtaaminen, luottamus, fyysinen toimintakyky ja fyysi- nen ympäristö -Kohtaamiseen liittyivät koke- mukset yksinäisyydestä, vaihtuva ja kiireinen henkilökunta, sekä avunpyytämisen vaikeus -Muutettaessa palveluasuntoon luontaiset yhteydet naapureihin katkeavat -Luottamusulottuvuuteen liittyi- vät tunteet henkilökunnan puut- teesta, avun saamisen vaikeus, turvapuhelinjärjestelmän puutteet ja huoli tulevaisuudesta -Palvelutalo lähiympäristöinen koettiin turvattomana |

(jatkuu)

| | | | |
|--|--|---|--|
| Lehtokangas (2009) Päiväkeskusasiakkaiden käsityksiä sosiaalisesta tuesta | Tarkoituksena on kuvata iäkkäiden päiväkeskusasiakkaiden käsitysten variaatioita päiväkeskuksen sosiaalisesta tuesta | Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, fenomenografinen lähestymistapa Toteutuspaikka tamperelainen päiväkeskus Aineisto kerättiin teemahaastattelumenetelmällä, N= 9 Aineisto analysoitiin fenomenografisella sisällönanalyysi menetelmällä | -Vanhusten toimintakyvyn kokonaisvaltaiseen huomioon ottamisen lisäksi on tärkeää, että vanhushpalvelut mahdollistavat myös vanhusten tahtoa osallistua yhteiskunnalliseen elämään tasavertaisina kansalaisina -Vanhushpalvelujen suunnittelussa kannattaa hyödyntää myös vanhusten omia mielipiteitä |
| Lehtonen (2005) Yhteistyö vanhainkodin henkilökunnan ja asukkaan omaisten välillä | Tarkoituksena oli kuvata omaisten näkökulmasta, miten yhteistyö toteutuu vanhainkodissa omaisten ja henkilökunnan välillä, mitkä tekijät ovat yhteydessä yhteistyön toteutumiseen sekä miten yhteistyötä voisi edistää | Toteutuspaikkana eräs kunta Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena N=192 Tutkimuksen määrällinen osuus analysoitiin SPSS 12,0-tilasto-ohjelmalla ja avoimet vastaukset induktiivisella ja deduktiivisella sisällönanalyysi menetelmällä | -Yhteistyö henkilökunnan kanssa omaisten arvioimana toteutuu varsin hyvin -Yhteistyön vuorovaikutussuhteen, yhteisen suunnan ja yhteisen toiminnan arvioitiin toteutuvan erinomaisesti. -Aktiivinen kommunikointi ja yhteinen asiantuntijuus eivät toteutuneet yhtä hyvin. Vain puolet omaisista koki että vastuu asukkaan hoidosta ja asioista on yhteinen henkilökunnan ja omaisten kesken. -Yhteistyön toteutumiseen olivat yhteydessä henkilökunnan asenne yhteistyötä kohtaan, laitoksen ilmapiiri, omaisten oma asenne yhteistyötä kohtaan, omahoitajan esittely, hoitoneuvotteluihin osallistuminen, sekä se että henkilökunnalla oli aikaa keskustella omaisten kanssa. |
| Muurinen, Vaarama, Haapaniemi, Mikkilä, Hertto, Luoma (2006) Vanhainkotiasiakkaiden elämänlaatu, hoidon laatu ja hoidon kohdenustehokkuus | Tarkoituksena oli kuvata ja arvioida ikääntyneiden pitkäaikaisen laitoshoidon asiakkaiden elämänlaatua, hoidon laatua ja kohdenustehokkuutta | Tutkimusaineisto kerättiin kahdessa helsinkiläisessä vanhainkodissa, yli 65-vuotiailta asiakkailta N=517 Tutkimus toteutettiin asiakashaastattelulomakkeella, asiakirjojen- | -Suurin osa asiakkaista ja omaisista tyytyväisiä asiakkaan asumiseen -Vanhainkotiasiakkaat tyytyväisiä saamaansa apuun ja hoitoon. Asiakkaat arvioivat hoitajia ja heidän toimintaansa myönteisesti. Valtaosa myös suosittelisi hoitopaikkaa muille. - Ulos pääsemiseen sen sijaan ei oltu kovin tyytyväisiä. Koettiin myös ettei tekemistä vanhainko- |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | tarkastelulomakkeella, johtajakyselyllä, Cornell-testillä, Qualid-mittarilla ja omaiskyselyllä | dissa ollut riittävästi. - Vanhainkotiasiakkaat kokivat elämänlaatunsa keskin kertaisena ja kolmasosa havainnoiduista dementoituneista asiakkaista kärsi masennuksesta |
| Nuutinen (2008) Laatu ja luottamus julkisessa palvelutuotantojärjestelmässä | Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää ovatko terveyskeskusasiakkaan terveydentila, sosiodemografiset taustatekijät ja terveyspalvelujen käyttö yhteydessä arvioihin terveyspalvelujen laadusta | Tutkimusaineisto kerättiin postikyselynä satunnaisesti valituille Paraiten, Loviisan, Karjaan ja Toijalan kaudunpungeissa asuville 15-64-vuotiaille henkilöille. Aineisto analysoitiin SPSS 13.0 tilasto-ohjelmalla. | -Asiakastytytyväisyyteen vaikuttivat asiakkaan ikä, koettu terveydentila ja kotikunta -Tyytyväisiä terveyskeskuspalveluihin olivat 50-65-vuotiaat asiakkaat. He eivät kuitenkaan luottaneet julkiseen palveluntuotantojärjestelmään -15-34-vuotiaiden, ruotsinkielisten ja ansiotyön ulkopuolella olevien asiakkaiden luottamus julkiseen palveluntuotantojärjestelmään oli korkea -Asiakkaiden koettuun luottamukseen vaikuttivat asiakkaan sosiodemografisten taustatekijöiden lisäksi asiakkaan terveys, terveyspalvelujen käyttö ja arvio terveyspalvelujen laadusta. |
| Rotkus (2009) ”Siis ei oo kuntoutusta ilman sosiaalityötä” Sosiaalityötä mielen-terveyskuntoutuksen asumis- palveluissa | Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia mitä sosiaalityö on mielen-terveyskuntoutuksessa ja min- käläisiä tehtäviä mielen-terveys- kuntoutuksessa sosiaalityöntekijälle kuuluu. Sen lisäksi tarkoituk- sena oli tuoda esille sosiaalityön tärkeitä osuutta mielen-terveys- kuntoutuksessa | Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tutkimusainesito kerättiin teemahaastatteluil- la (N=8), sosiaalityön am- mattilaisilta, jotka työskentelevät tai ovat joskus työskenne- nelleet mielen- terveyskuntou- tujen asumis- palveluissa. Aineisto analysoitiin laadullisen tutkimuk- sen sisällönana- lyysillä. | -Mielen-terveyskuntoutuksessa sosiaalityö on sosiaaliturvaa sekä osa asiakkaan elämää ja kuntou- tusta. -Sosiaalityöntekijän työtehtävät monipuolisia, sosiaaliturva- asioiden selvittämistä, yhteistyötä eri verkostojen kanssa sekä asiakkaan arjessa selviämisen tukemista. -Sosiaalityöntekijällä tulee olla tietoa muun muassa yhteiskun- nan palvelujärjestelmästä ja sosi- aaliturvasta. -Mielen-terveyskuntoutujia asiak- kaina kuvataan herkeksi ja aroik- si, omista oikeuksistaan tietämät- tömiksi. |
| Soini, Kaukonen, Varis, Silander & Muurinen (2009) Asukkaiden tyytyväisyys hoitoon | Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää hoidon laatua vanhain- kodeissa ja palve- | Tutkimus toteutettiin 16 Hel- singin omassa ja 47 ostopalve- luyksikössä, | -Asukkaat pääsääntöisesti tyytyväisiä asumismuotoonsa ja asuin- ympäristöönsä. -Fysioterapiapalvelut kolmannes koki riittämättömiksi |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Helsingin vanhainkodeissa ja palvelutaloissa 2008 | lutaloissa pitkäaikaisesti asuvien asukkaiden näkökulmasta | Helsingin sosiaaliviraston vanhusien palvelujen vastuualueella. Kohderyhmänä N=4669, joista kyselyyn vastasi N=1154. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Aineisto analysoidiin SPSS tilasto-ohjelmalla. | -Suurin osa piti henkilökuntaa luotettavana ja osaavana. Jotkut asukkaista pitivät osaa henkilökunnasta kovakouraisina. -Kolmannes koki ulkoilumahdollisuudet riittämättömiksi - Omien toiveiden mukaista ruokaa sai puolet asukkaista -Suurin osa asukkaista olisi suositellut hoitopaikkaansa myös muille |
|---|--|---|--|